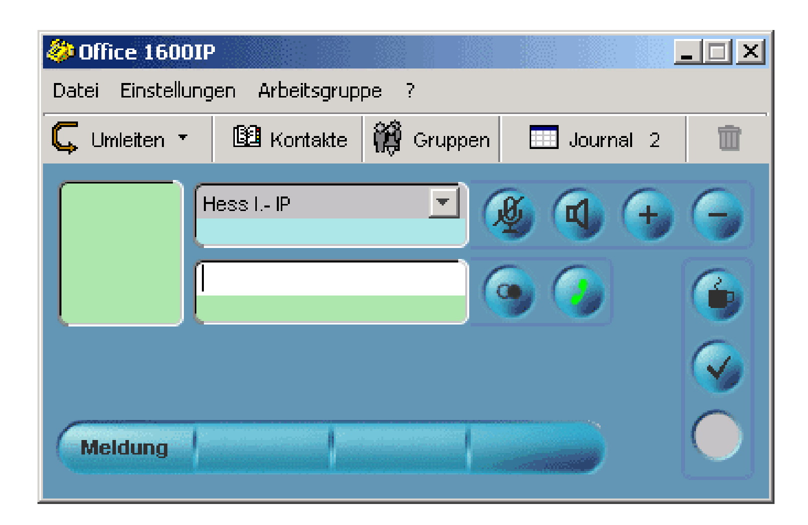


Ascotel Office Office 1600/1600IP
Bedienungsanleitung

Ascotel IntelliGate Telekommunikationssysteme



Inhalt

Sicherheitshinweise

Hinweise zu dieser Anleitung

Lesen Sie bitte diese Bedienungsanleitung bevor Sie Ihr Office 1600/1600IP im Alltag benutzen.

Ihr PC mit dem Office 1600/1600IP wurde von Ihrem Systembetreuer mit einem Media-Gerät ausgerüstet. Dies kann ein Telefonhörer, ein Headset oder ein Bluetooth-Gerät sein. Je nach Gerät kann die Bedienung Ihres Office 1600/1600IP leicht von der vorliegenden Anleitung abweichen.

Diese Anleitung steht im Office 1600/1600IP unter **?/Hilfe** auch im onlinefreundlichen HTML-Format zur Verfügung.

Vergleichen Sie die Version dieses Dokumentes mit der Version des Online-Dokumentes. Stimmt die Version nicht überein, laden Sie das PDF-Dokument neu herunter, indem Sie im Online-Dokument auf die entsprechende Verknüpfung klicken.

Version: Dokument: eud-0001, Version 2.0

Hinweise zum Produkt

Verwendungszweck

Dieses Softphone ist ein Systemendgerät und kann nur mit dem Betrieb des passenden PBX-Systems verwendet werden. Die Software lässt sich nur starten, wenn ein entsprechend konfiguriertes PBX-System erkannt wird. Das PC-Telefon ist geeignet für den Einsatz als Komforttelefon an einem festen oder mobilen Arbeitsplatz oder als Telefon für Agenten von Arbeitsgruppen. Zusammen mit einem Mobiltelefon kann es im Twin-Modus betrieben werden.

Funktionsumfang

Nebst den vielfältigen Zusatzfunktionen in der Eigenheit als PC- und Teamtelefon entspricht der Funktionsumfangs im wesentlichen einem Office 35 Systemendgerätes. Es kann jedoch nicht als Reihenapparat eingesetzt werden.

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Softphones ist abhängig von der Funktionstüchtigkeit und der Stromversorgung des PCs sowie der Verfügbarkeit des Daten-Netzwerkes und des Telekommunikationssystems (inklusive OIP-Server). Ist das Softphone nicht verfügbar, werden Anrufe an ein Ersatzziel gelenkt, das durch Ihren Systemadministrator eingestellt wurde.

Zusatzeinrichtungen

Das Office Office 1600IP wurde mit einer Reihe drahtgebundener und drahtloser Media-Geräte ausgetestet (inklusive Bluetooth-Geräte). Verwenden Sie nur vom Hersteller ausdrücklich empfohlene Media-Geräte.

Haftungsausschluss

Dieses Produkt wurde gemäss ISO 9001 Qualitätskriterien hergestellt. Die mitgelieferten Benutzerinformationen sind mit grösster Sorgfalt erstellt worden. Die Funktionen des Produkts sind über umfangreiche Zulassungstests geprüft und freigegeben worden. Dennoch können Fehler nicht vollkommen ausgeschlossen werden. Der Hersteller haftet nicht für allfällige direkte oder indirekte Schäden, die durch falsche Handhabung, unsachgemässen Gebrauch oder sonstiges fehlerhaftes Verhalten mit einem Produkt entstehen sollten. Auf mögliche Gefährdungen wird an entsprechender Stelle der Bedienungsanleitung hingewiesen. Die Haftung für entgangenen Gewinn ist in jedem Fall ausgeschlossen.

Bevor Sie beginnen

Willkommen zum Office 1600/1600IP. Das intuitiv bedienbare Softphone erweitert mit seiner benutzerfreundlichen Oberfläche die Grenzen der Office Systemendgeräte und integriert sich hervorragend in Ihre PC-Arbeitsumgebung.

Als Teamphone für kleine bis mittelgrosse Arbeitsgruppen konzipiert, bietet es starke Gruppenfunktionen und ist das ideale Mittel, um z.B. die Benutzer Ihrer Hotline professionell zu bedienen.

Ob Sie das Softphone als Office 1600 zusammen mit einem Office Systemendgerät einsetzen oder ob Sie es über das IP-Netzwerk als Office 1600IP mit einem PC-Media-Gerät verwenden: Sie werden die vielseitigen Fähigkeiten zu schätzen wissen.

Die IP-Version (Office 1600IP) ist ausserdem ein vielfach bewährter Begleiter für Einzelbenutzer mit hohen Anforderungen an Mobilität. Dank der zentralen Informationsverwaltung haben die Office 1600IP Benutzer von zu Hause, von der Firma und von jedem Ort mit einer Verbindung in das IP-Netzwerk der Firma direkten Zugang zu Anruflisten, Telefonbücher, Meldungen, etc.

Themenübersicht

Office 1600/1600IP flexibel einsetzen

Die zwei möglichen Betriebsarten (Office 1600 / Office 1600IP) zusammen mit den vielfältigen Leistungsmerkmalen ermöglichen einen breiten und flexibeln Einsatz des Softphones.

Office 1600/1600IP am Einzelarbeitsplatz einsetzen

Für intensive PC-Benutzer bietet der Einsatz eines Office 1600/1600IP viele Vorteile gegenüber herkömmlichen Telefonen: Schnelle und komfortable Namenwahl, einfachere Handhabung der Anruflisten über das Journal, unlimitierte Anzahl privater Kontakte, direkter Zugriff auf Kontaktdatenbanken und Vieles mehr. Gleichzeitig

stehen Ihnen auch alle Komfortfunktionen der Office Systemendgeräte in der gewohnt hohen Qualität zur Verfügung.

Office 1600/1600IP als Gruppenwerkzeug einsetzen

Wenn sich mehrere Personen telefonisch um die Anliegen von Kunden kümmern, liegt es auf der Hand, sich in Arbeitsgruppen zu organisieren. Unabhängig davon, ob Sie in einem Reservierungszentrum, in einer Help Desk, für eine Infoline oder in einem Kundenservice-Center arbeiten, mit dem Office 1600/1600IP steht Ihnen ein komfortables Gruppenwerkzeug zur Verfügung. Mehr hierzu siehe "In der Gruppe telefonieren", Seite 76.

Hinweis: *Die Gruppenfunktionen sind in der Standard-Lizenz des Office 1600/ 1600IP nicht enthalten.*

Office 1600/1600IP an mehreren Arbeitsplätzen benutzen

Sie können Ihr persönliches Office 1600/1600IP auf mehreren PCs einrichten. Die Anrufe werden dann automatisch an dem aktuell von Ihnen benutzten PC angeboten. Arbeiten Sie teilweise zu Hause und haben eine Verbindung zum IP-Netzwerk Ihrer Firma? Sobald Sie das Office 1600IP starten, werden die Anrufe automatisch dort angeboten. Wenn Sie eine Verbindung wählen, sieht die angerufene Person auf der Anzeige Ihre Geschäftsnummer.

Hinweis: *Ihr Office 1600/1600IP kann gleichzeitig nur an einem PC geöffnet sein. Wenn Sie das Softphone an einem zweiten PC starten, werden Sie gefragt, ob die Applikation am andern PC automatisch geschlossen werden soll.*

Office 1600IP auf einem tragbaren PC benutzen

Wenn Sie Ihr Office 1600IP auf einem tragbaren PC installiert haben, steht Ihnen das Telefon überall dort zur Verfügung, wo Sie sich mit dem PC an das Firmennetz mit dem Office 1600IP-Server anmelden können. Sobald Sie das Softphone starten, werden die Anrufe automatisch bei Ihnen angeboten, unabhängig wo Sie gerade sind. Wenn Sie eine Verbindung wählen, sieht die angerufene Person auf der Anzeige Ihre Geschäftsnummer.

Office 1600/1600IP zusammen mit einem mobilen Systemendgerät benutzen

Wenn Sie als Media-Gerät zu Ihrem Office 1600 nicht schon bereits ein mobiles Systemendgerät (drahtloser DECT-Handapparat) benutzen, können Sie Ihr Office 1600/1600IP auch im Twin-Modus mit dem Handapparat einsetzen: Solange der Handapparat in der Lademulde liegt, werden die Anrufe auf das Office 1600/ 1600IP gelenkt. Sobald Sie den Handapparat aus der Lademulde nehmen, werden die Anrufe auf dieses gelenkt.

Im Twincomfort-Modus übernimmt Ihr Handapparat auch die Einträge der Anruflisten, der Wahlwiederholung und des privaten Telefonbuches (max. 100 Einträge).

Twin und Twincomfort stehen auch zur Verfügung, wenn Sie Ihr Office 1600/ 1600IP als Gruppenwerkzeug benutzen.

Alternativziel wenn Ihr Office 1600/1600IP nicht gestartet ist

Wenn Ihr Office 1600/1600IP nicht gestartet ist, werden die Anrufe automatisch auf ein vorkonfiguriertes Ziel umgleitet. Natürlich können Sie die Anrufe vor dem Beenden des Programms auch selber auf das gewünschte Alternativziel umleiten.

Office 1600/1600IP bedienen

Office 1600/1600IP starten

Standardmässig wird Ihr Office 1600/1600IP so installiert, dass es beim Starten des PCs automatisch geöffnet wird. Mit dem Programmsymbol auf Ihrem Desktop können Sie das Office 1600/1600IP auch manuell starten.

Jedesmal beim Start von Office 1600/1600IP prüft das System, ob die neueste Software-Version des Programms vorhanden ist. Wenn nicht, wird das Programm automatisch aktualisiert.

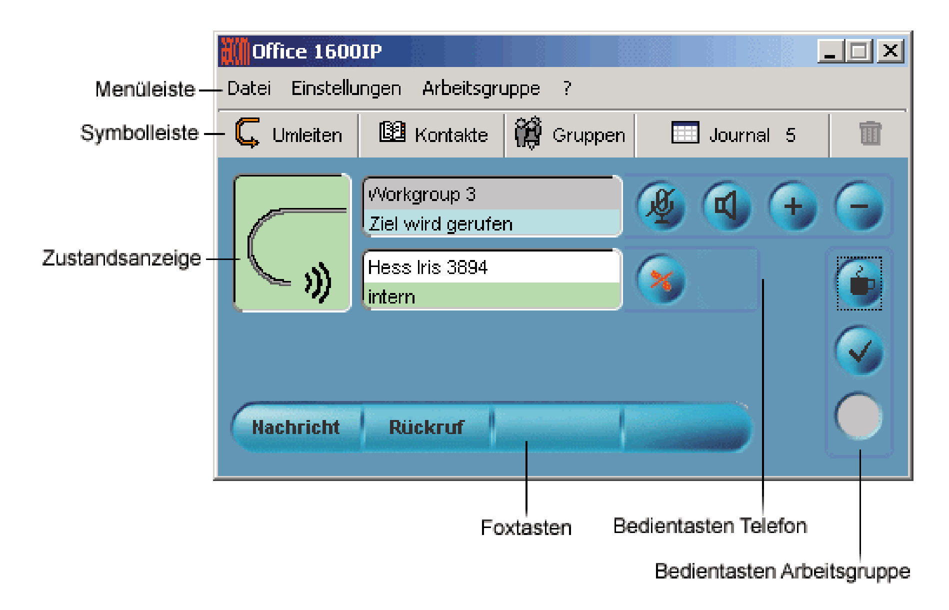
Beim ersten Start werden Sie nach Benutzername und PIN gefragt. Geben Sie unter **Benutzername** die interne Rufnummer Ihres Office 1600/1600IP ein. Ändern Sie darauf die voreingestellte PIN (0000) mit einer PIN Ihrer Wahl. Klicken Sie auf **PIN speichern**, wenn die Abfrage beim nächsten Starten nicht mehr erscheinen soll.

Hinweis: *Beachten Sie, dass eine gespeicherte PIN böswillig herausgelesen und so Ihr Telefon unrechtmässig benutzt werden kann.*

Klicken Sie auf **OK**. Ihr Office 1600/1600IP wird gestartet.

Bedienoberfläche kennenlernen

Die Hauptansicht ist die zentrale Benutzerkonsole des Office 1600/1600IP. Von hier aus tätigen Sie Ihre Anrufe oder öffnen weitere Ansichten für den Zugriff auf den Meldungseditor, die Kontakte, die Gruppen oder das Journal.



Die **Zustandsanzeige** zeigt den aktuellen Zustand des Telefons.

Mit den **Bedientasten** bedienen Sie das Telefon und die Arbeitsgruppen.

Die **Foxtasten** bieten kontextabhängig weitere Funktionen an.

Über die **Symbolleiste** können Sie eine Umleitung aktivieren (siehe "Anruf umleiten (Anrufumleitung)", Seite 46) oder Sie können weitere Ansichten des Office 1600/1600IP öffnen:

- **Kontakte** öffnet Ihre Telefonbücher (siehe "Kontakte pflegen", Seite 70)
- **Gruppe** öffnet Tastenfelder für Nummer-, Team- und Funktionstasten (siehe "Nummertasten nutzen", Seite 49, "Teamtasten nutzen", Seite 52 und "Funktionstasten nutzen", Seite 56). Wenn Sie Arbeitsgruppen angehören, sehen Sie

hier auch die andern Gruppenmitglieder und deren aktueller Status (siehe "In der Gruppe telefonieren", Seite 76). Die am häufigsten verwendeten Tasten können aus dem Gruppenfeld auf den Desktop gezogen werden.

- **Journal** öffnet das Protokoll, in welchem alle ankommenden und abgehenden Anrufe und Textmeldungen eingetragen werden (siehe "Journal kennenlernen", Seite 37). Wenn Sie Arbeitsgruppen angehören, können Sie hier auch Arbeitstickets öffnen und bearbeiten (siehe "In der Gruppe telefonieren", Seite 76).

Media-Gerät kennenlernen (Office 1600)

Ihr Softphone Office 1600 wurde von Ihrem Systembetreuer mit einem drahtgebundenen oder mobilen Hardphone aus der Office Familie gekoppelt. Dies bedeutet, dass die akkustische Anrufsignalisierung an diesem Gerät erfolgt und dass Sie dieses Gerät als Hör- und Sprecheinrichtung benutzen.

Sie können Ihre Anrufe entweder am PC mit der Maus oder der Tastatur einleiten und entgegennehmen oder Sie können hierzu das Hardphone benutzen.

Die vorliegende Anleitung beschreibt die Bedienung der Anrufe am PC, gilt sinngemäss aber auch für das gekoppelte Hardphone. Wenn Sie Fragen zur Bedienung des Hardphones haben, lesen Sie bitte die zugehörige Bedienungsanleitung. Sie können diese vom Ascom Docfinder im Internet herunterladen.

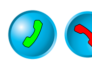
Media-Gerät kennenlernen (Office 1600IP)

Ihr PC mit dem Office 1600IP wurde von Ihrem Systembetreuer mit einem Media-Gerät ausgerüstet. Dies kann ein Telefonhörer, ein Headset oder ein Bluetooth-Gerät sein.

Je nach Gerät kann die Bedienung Ihres Office 1600IP leicht von der vorliegenden Anleitung abweichen. Lassen Sie sich den Umgang damit von Ihrem Systembetreuer erklären.

Bedientasten/Foxtasten kennenlernen

Über die Bedientasten bedienen Sie die Grundfunktionen. Die Foxtasten bieten kontextabhängig die nützlichsten Telefoniefunktionen an:



Die **Gesprächstaste** klicken Sie, um ein Gespräch einzuleiten oder abzubrechen.



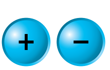
Mit der **Wahlwiederholungstaste** haben Sie Zugriff auf die 10 zuletzt gewählten Rufnummern.



Mit der **Lauthörtaste** können Sie Ihren Gesprächspartner über die Lautsprecher Ihres PCs hören (Steht zur Zeit nicht zur Verfügung).



Die **Stummtaste** können Sie klicken, wenn Sie nicht möchten, dass Ihr Gesprächspartner hört, was Sie zu einer Drittperson im Raum sagen.



Je nachdem, wann Sie auf die **Lautstärketasten** klicken, verändern Sie die Lautstärke des Ruftones oder die Lautstärke des Sprachempfanges.



Diese Taste wird nur eingeblendet, wenn Sie sich in die Arbeitsgruppen angemeldet haben (siehe "In der Gruppe telefonieren", Seite 76).

Klicken Sie auf die **Pausetaste**, werden ankommende Anrufe auf die Arbeitsgruppe nicht mehr an Ihrem Office 1600/1600IP angeboten, bis Sie die Taste erneut drücken.

Diese Taste wird nur eingeblendet, wenn Sie sich in der Arbeitsgruppe angemeldet haben (siehe "In der Gruppe telefonieren", Seite 76).



Mit der **Weitertaste** haben Sie die Möglichkeit, die Nachbearbeitungszeit vorzeitig zu beenden. Diese Taste ist nur sichtbar, während Sie in einer Arbeitsgruppe angemeldet sind.

Diese Taste wird nur eingeblendet, wenn Sie sich in der Arbeitsgruppe angemeldet haben (siehe "In der Gruppe telefonieren", Seite 76).



Die **Foxtasten** bieten kontextabhängige Telefoniefunktionen an.

Tastenkombinationen kennenlernen

Tastenkombinationen helfen Ihnen, immer wiederkehrende Bedienschritte effizienter durchzuführen. Ihr Office 1600/1600IP stellt Ihnen zum Telefonieren folgende Tastenkombinationen zur Verfügung:

Tastenkombination	Situation	Aktion
<Enter>	Anruf liegt an	Anruf beantworten
<Enter>	Im Eingabefeld steht eine Rufnummer	Anruf wird aufgebaut
<Enter>	Im Eingabefeld steht keine Rufnummer	Rufkontrollton ertönt. Jetzt eingegebene Nummern werden sofort übermittelt (Overlap-Wahl)
<Escape>	Offene Auswahlliste	Liste wird verlassen und Auswahl wird verworfen
<Escape>	Während dem Gespräch	Anruf wird beendet
<Escape>	Während ein Anruf signalisiert wird	Anruf wird abgewiesen
<Escape>	Während jemand anklopft	Anruf wird abgewiesen
<Ins>	Im Gespräch	DTMF-Modus ein- und ausschalten
<Leerschlag> gefolgt von Buchstabeneingabe	Fokus im Eingabefeld	Auswahlliste wird geöffnet und Einträge mit übereinstimmendem Anfang im zweiten Namen werden gesucht
<Pause>	Anruf ist in Haltung	Anruf wird zurückgenommen
<Pause>	Während dem Gespräch	Anruf wird in Haltung gelegt
<Pfeil-Nach-Oben>	Fokus im Eingebefeld	Wahlwiederholungsliste wird geöffnet.

Tastenkombination	Situation	Aktion
<Pfeil-Nach-Unten>	Fokus im Eingabefeld	Auswahlliste **Wahlwiederholung** wird geöffnet
<Zurück>	Fokus im Eingabefeld	Eintrag wird Zeichen für Zeichen gelöscht
Buchstabeneingabe	Fokus im Eingabefeld	Auswahlliste wird geöffnet und Einträge mit übereinstimmendem Anfang werden gesucht (Wählen mit Namen)

Telefon an Ihre Bedürfnisse anpassen

Sie können das Verhalten Ihres Office 1600/1600IP Ihren Bedürfnissen anpassen, damit das Telefonieren sich optimal mit den anderen Tätigkeiten an Ihrem PC verbindet.

Einige Einstellungen dienen dazu, Ihr Office 1600/1600IP an die verwendeten Hardware-Komponenten anzupassen.

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie die Einstellungen vornehmen können und was diese bewirken.

Die meisten Einstellungen finden Sie auf 3 Register verteilt im Menü **Einstellungen**.

Hinweis: *Bitte lassen Sie die Einstellungen im Register **Erweitert** unverändert. Sie dienen der Feinjustierung und sind dem Systembetreuer vorbehalten.*

Die Einstellungen zu den Arbeitsgruppen sind nur für den Gruppenadministrator zugänglich und befinden sich im Menü **Arbeitsgruppe / Arbeitsgruppen verwalten...** (siehe "Arbeitsgruppe verwalten", Seite 85).

Themenübersicht

Allgemeine Einstellungen vornehmen

Diese Einstellungen finden Sie unter **Einstellungen / Allgemein**.

PIN verändern

Gehen Sie wie folgt vor, um Ihre PIN anzupassen:

1. Tragen Sie die aktuelle PIN unter **Aktuelle PIN** und die neue PIN unter **Neue PIN** und unter **PIN bestätigen** ein.
   Als PIN ist eine 2- bis 10-stellige Ziffernkombination erlaubt.
2. Klicken Sie auf **PIN speichern**, wenn Sie zukünftig beim Starten die PIN nicht mehr eingeben möchten.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen,** um die Einstellungen zu speichern

Hinweis: *Beachten Sie, dass eine gespeicherte PIN böswillig herausgelesen und so Ihr Telefon unrechtmässig benutzt werden kann.*

Verhalten der Ansichten bestimmen

Sie können bestimmen, welche Ansichten beim Starten Ihres Office 1600/1600IP geöffnet werden sollen:

- **Öffnen beim Starten**:
  Die gewählten Ansichten werden beim Starten des Office 1600/1600IP automatisch geöffnet.

- **Minimiert** (Nur in Kombination mit **Öffnen beim Starten**):
  Die gewählte Ansichten erscheinen beim Starten des Office 1600/1600IP nur minimiert als Schaltfläche in der Taskleiste.
- **Pop Up** (Hauptansicht):
  Hauptansicht wird beim Rufen des Telefons in den Vordergrund des Bildschirmes gerückt.
- **Pop Up** (Meldung):
  Das Meldungsfenster wird beim Empfangen einer Meldung geöffnet.
- **Pop Up** (Gruppe):
  In Arbeitsgruppen: Öffnet das Arbeitsgruppenfenster, sobald ein Anruf bei einem andern Mitglied angeboten wird (wenn die Taste eines Arbeitsgruppenmitglieds auf den Desktop gezogen wird, steht die Funktion nicht zur Verfügung).

- **On Top**:
  Tasten auf dem Desktop bleiben immer im Vordergrund des Bildschirmes.

Gehen Sie wie folgt vor, um das Verhalten der Ansichten einzurichten:

1. Wählen Sie die gewünschten Optionen durch Anklicken der Kontrollkästchen
2. Klicken Sie auf **Übernehmen,** um die Einstellungen zu speichern.

Benutzersprache anpassen

Sie können die Benutzersprache wechseln, ohne das Office 1600/1600IP neu starten zu müssen:

1. Wählen Sie unter **Sprache** die gewünschte Sprache aus.
2. Klicken Sie auf **Übernehmen,** um die Einstellung zu speichern.
   Die Benutzersprache wird umgestellt.

Adresse von Internet-Telefonbuch eintragen

Sie können in der Kontaktansicht ein Telefonverzeichnis im Internet öffnen. Geben Sie die Adresse wie folgt ein:

1. Tragen Sie im Feld **Online-Telefonbuch-Adresse** die Internet-Adresse des gewünschten Verzeichnisses ein (z.B. "http://www.tel.search.com").
2. Klicken Sie auf **Übernehmen,** um die Einstellung zu speichern.

Eigene E-Mail-Adresse eintragen

Sie können Textmeldungen auch als E-Mail versenden (siehe "Textmeldungen benutzen", Seite 65). Hierzu müssen Sie Ihre eigene E-Mail-Adresse eintragen:

1. Tragen Sie im Feld **E-Mail-Adresse** Ihre eigene E-Mail-Adresse ein (z.B. charlie.chaplin@provider.ch).
2. Klicken Sie auf **Übernehmen,** um die Einstellung zu speichern. Wenn Sie das nächste Mal eine Textmeldung als E-Mail versenden, wird dieser Absender eingetragen.

Media-Einstellungen vornehmen (nur Office 1600IP)

Im Register **Media-Geräte** finden Sie Einstellungen zu den angeschlossenen Media-Geräten, wie Handapparate, Headset und Lautsprecher. Im Normalfall hat Ihr Systembetreuer diese Einstellungen bereits mit den angeschlossenen Geräten abgestimmt.

Sprachwiedergabe auswählen

Mit diesen Einstellungen legen Sie fest, welches Media-Gerät verwendet werden soll:

1. Wählen Sie unter **Handapparat/Headset** eines der zur Verfügung stehenden Geräte aus.
2. Wählen Sie unter **Verbunden mit** das passende Audiogerät (z.B. ein USB-Audiogerät oder eine Soundkarte) aus.

Geräte zur Rufausgabe auswählen

Die Rufausgabe kann über den internen PC-Lautsprecher, den Lautsprecher des Media-Geräts oder über zusätzlich angeschlossene Lautsprecher (externe Lautsprecher) erfolgen:

1. Wählen Sie im Rahmen **Rufausgabe**, an welchen Geräten die Rufausgabe erfolgen soll.
2. Wenn Sie **externe Lautsprecher** angewählt haben, bestimmen Sie im Aufklappmenü, über welches Audiogerät (dies kann z.B. eine Sound-Karte sein) die externen Lautsprecher angesteuert werden sollen.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen,** um die Einstellungen zu speichern.

Hinweis: *Fragen Sie Ihren Systembetreuer, wenn Sie nicht sicher sind ob Ihr PC mit einer Sound-Karte ausgerüstet ist.*

Lautstärken einstellen

Mit den drei Schiebereglern können Sie die Lautstärken festlegen, die beim Starten Ihres Office 1600/1600IP eingestellt werden:

1. Passen Sie unter **Mikrophon** die Lautstärke des Mikrophons Ihres Handapparates oder Headsets an, wenn Ihre Gesprächspartner Ihre Stimme als zu laut oder zu leise empfinden.
2. Passen Sie unter **Höreinrichtung** die Lautstärke des Lautsprechers Ihres Handapparates oder Headsets an, wenn Sie die Stimme Ihrer Gesprächspartner als zu laut oder zu leise empfinden.
3. Passen Sie unter **Lautsprecher** die Lautstärke des internen Lautsprechers an, wenn die Rufausgabe zu laut oder zu leise ist.
4. Klicken Sie auf **Übernehmen,** um die Einstellungen zu speichern.

Hinweis: *Sie können die Lautstärken temporär auch auf der Hauptansicht anpassen (siehe* "Bedientasten/Foxtasten kennenlernen", Seite 10*)*

Erweiterte Media-Einstellungen vornehmen (nur Office 1600IP)

Im Register **Media-Geräte** hinter der Schaltfläche **Erweitert...** finden Sie Einstellungen zum Media-Stack und dem AIN Bandbreitenbereich.

Hinweis: *Ändern Sie diese Einstellungen nur nach Rücksprache mit Ihrem Systembetreuer.*

Bandbreitenbereich auswählen

Hier wählen Sie den Bandbreitenbereich im IP-Netzwerk, indem sich Ihr Office 1600/1600IP befindet. Wenn Sie das Softphone immer am gleichen Ort benutzen, lassen Sie die Einstellung unverändert. Wenn Sie das Softphone auch ausserhalb des Firmen-LAN verwenden, wählen Sie jeweils nach dem Aufstarten des Office 1600/1600IP den zutreffenden Bandbreitenbereich. Ihr Systembetreuer weiss, welche Bandbreitenbereiche Sie wo einstellen müssen.

Media-Stack einstellen

Im Normalfall benutzt der Media-Stack automatisch die optimalen Einstellungen. Wenn Sie die Einstellungen manuell verändern möchten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Deaktivieren Sie **Automatische Konfiguration**.
2. Wählen Sie **AGC** (Automatic Gain Control), wenn Sie möchten, dass Ihre Stimme am Mikrophon automatisch stärker verstärkt wird, wenn Sie leiser sprechen oder wenn sich das Mikrophon weiter weg befindet.
3. Wählen Sie **AEC** (Automatic Echo Cancellation), wenn Ihre Gesprächspartner das Echo ihrer eigenen Stimme hören.
4. Wählen Sie **VAD** (Voice Activity Dedection), wenn Sie möchten, dass beim Sprechen in das Mikrophon Umgebungsgeräusche herausgefiltert werden.
5. Klicken Sie auf **Übernehmen,** um die Einstellungen zu speichern.

Rufmuster und Melodien einstellen (nur Office 1600IP)

Im Register **Signalisation** können Sie Rufmuster und Melodien wählen, die Ihr Office 1600/1600IP zur Rufsignalisierung oder zur Signalisierung eines Meldungseinganges abspielen soll.

Sie können die Rufmuster und Melodien unter **Hörtest** anhören.

1. Stellen Sie in der Spalte **Rufausgabe** die Rufmuster / Melodien ein, welche am externen Lautsprecher und am Handapparat / Headset abgespielt werden sollen.
   Vergewissern Sie sich dabei, ob im Register Media-Geräte unter Rufausgabe die gewünschten Geräte angewählt sind (siehe "Geräte zur Rufausgabe auswählen", Seite 17).
2. Stellen Sie in der Spalte **PC-Lautsprecher** die Rufmuster / Melodien ein, welche am internen PC-Lautsprecher abgespielt werden sollen.
   Vergewissern Sie sich dabei, ob im Register Media-Geräte unter Rufausgabe der interne PC-Lautsprecher angewählt ist (siehe "Geräte zur Rufausgabe auswählen", Seite 17).
3. Klicken Sie auf **Übernehmen,** um die Einstellungen zu speichern.

Wenn Sie die Auswahl der Rufmuster und Melodien wieder auf die Werkseinstellung zurücksetzen möchten, klicken Sie auf **Zurücksetzen**.

Voice-Mailbox einrichten

Im Register **Voice-Mailbox** können Sie die Begrüssungen Ihrer Mailbox verwalten: Sie haben drei persönliche Begrüssungen zur Verfügung, die Sie hier aktivieren, aufsprechen und anhören können.

Hinweis: *Die Voice-Mailbox muss vorgängig durch Ihren Systemadministrator eingerichtet werden.*

Begrüssung aktivieren/deaktivieren

Sie können drei persönliche Begrüssungen aufsprechen (Zum Beispiel einer für kurze, einer für ganztägliche und einer für lange Abwesenheiten).

1. Sie aktivieren die passende Begrüssung, indem Sie diesen im Rahmen **aktive Begrüssung** auswählen.

   Wählen Sie **Standard-Begrüssung**, wenn anstelle einer persönlichen Begrüssung die firmenweite Standard-Begrüssung abgespielt werden soll.

2. Klicken Sie auf **Übernehmen,** um die Einstellungen zu speichern.

Persönliche Begrüssung abhören

Sie können bereits aufgesprochene Begrüssungen wie folgt abhören:

1. Wählen Sie den gewünschte Begrüssung aus dem Dropdownmenü im Rahmen **Begrüssung bearbeiten**
2. Klicken Sie auf **abhören**
   Die Begrüssung wird abgespielt.

Persönliche Begrüssung aufsprechen

Gehen Sie wie folgt vor, um eine persönliche Begrüssung aufzusprechen:

1. Wählen Sie die gewünschte Begrüssung aus dem Dropdownmenü im Rahmen **Begrüssung bearbeiten**
2. Klicken Sie auf **Aufsprechen**
   Sie hören einen Signalisationston
3. Beginnen Sie mit dem Aufsprechen der Begrüssung nach dem Verstummen des Signalisationstones.

Wenn Sie die maximale Aufnahmedauer erreicht haben, ertönt ein Signalisationston, ähnlich dem Besetzton.

4. Klicken Sie auf **Übernehmen,** um die Einstellungen zu speichern.

Einfach Telefonieren

Die Handhabung des Office 1600/1600IP ist einfach und bedienerfreundlich. Mit ein paar wenigen Mausklicks oder Tastaturbefehlen können Sie einen Anruf beantworten oder eine Gesprächsverbindung aufbauen.

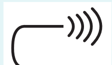
Im Folgenden erfahren Sie alles Nötige, um sofort mit Ihrem Office 1600/1600IP arbeiten zu können und um die grundlegende Bedienerführung zu verstehen.

Hinweis: *Beschreibung und Bedienung können abhängig vom eingesetzten Media-Gerät leicht voneinander abweichen. Einige Handapparate unterstützen z.B. das Einleiten und Abschliessen eines Gesprächs durch das Herausnehmen des Handapparates aus der Halterung. Die folgende Beschreibung geht davon aus, dass diese Funktion nicht zur Verfügung steht.*

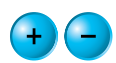
Themenübersicht

Sie werden angerufen

Sie möchten die Lautstärke der Rufsignalisation verändern.



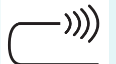
Ihr Office 1600/1600IP ruft.



Wenn die Lautstärke der Rufsignalisation zu laut oder zu leise ist, klicken Sie mehrmals auf die entsprechende **Lautstärketaste**, bis die Lautstärke Ihrem Bedürfnis entspricht. Wenn Sie die Lautstärke generell für alle Anrufe anpassen möchten, ändern Sie die Media-Einstellungen (siehe "Lautstärken einstellen", Seite 18).

Rufsignalisation unterdrücken (Diskretruf) - (nur Office 1600IP)

Sie möchten die Rufsignalisation unterdrücken, ohne den Anruf sofort zu beantworten.



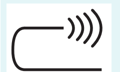
Ihr Office 1600/1600IP ruft.

Diskretruf



Klicken Sie auf die Foxtaste **Diskret.** Die Rufsignalisierung wird für den aktuellen Anruf unterdrückt.

Anruf entgegennehmen



Ihr Office 1600/1600IP ruft.



Halten Sie das Media-Gerät an Ihr Ohr und klicken Sie auf die **Gesprächstaste** oder drücken Sie die Enter-Taste auf Ihrer PC-Tastatur.



Die Verbindung ist aufgebaut.

Hinweis: *Für die Bedienung mit der Tastatur: Je nach Betriebssystem (Windows 2000, Windows XP) wird der Fokus nicht automatisch auf das Office 1600/1600IP gesetzt, wenn dieses ruft. Setzen Sie den Fokus in diesem Fall mit Hilfe der Tastenkombination <Alt>+<Tab> auf das Piktogramm Office 1600/1600IP und nehmen Sie erst dann den Anruf mit <Enter> entgegen.*

Lautstärke der Sprachwiedergabe anpassen (nur Office 1600IP)

Siehe "Gesprächslautstärke einstellen (nur Office 1600IP)", Seite 35, wenn Sie die Lautstärke nur für das aktuelle Gespräch anpassen möchten.

Siehe "Lautstärken einstellen", Seite 18, wenn Sie die Lautstärke generell für alle Gespräche anpassen möchten.

Gespräch beenden



Sie sind im Gespräch.



Klicken Sie auf die **Gesprächstaste** oder drücken Sie die Escape-Taste auf Ihrer PC-Tastatur.

Das Gespräch ist beendet.

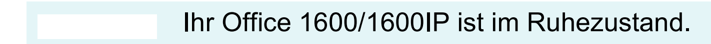
Namen und Rufnummer speichern

Sie haben ein Gespräch beendet und möchten nun den Namen und die Rufnummer speichern.

	Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.
	Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Journal** und markieren Sie den Anrufeintrag des gewünschten Teilnehmers.
	Klicken Sie auf **In Kontakte speichern** und bearbeiten Sie die Eingabefelder.
	Um die Daten zu speichern und zur Hauptansicht zurückzugelangen Klicken Sie auf **Speichern und Schliessen**.

Sie möchten telefonieren

Wählen mit Rufnummer



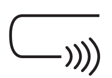
Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.



Schreiben Sie die Rufnummer in das Eingabefeld.



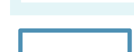
Halten Sie das Media-Gerät an Ihr Ohr und klicken Sie auf die **Gesprächstaste** oder drücken Sie die Enter-Taste auf Ihrer PC-Tastatur.



Der Teilnehmer wird gerufen.

Hinweis: *Sie können die Rufnummern nach dem internationalen Format (+4112345678) oder nach dem nationalen Format eingeben (0012345678). Die führende Ziffer für den Amtszugang brauchen Sie nur beim nationalen Format einzugeben (im Beispiel ist das die führende 0).*
Um die Rufnummer lesbar zu gliedern, können Sie Leerschläge und Bindestriche benutzen (0-01 234 5678). Alle andern Zeichen werden vom Office 1600/1600IP nicht verstanden.

Wählen nach Name



Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.

Schreiben Sie die Anfangsbuchstaben des gewünschten Namens in das Eingabefeld:

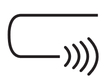
- Wenn der gesuchte Namen im Telefonbuch unter dem Nachnamen eingeordnet ist, geben Sie die Anfangsbuchstaben des Nachnamens ein.
- Wenn der gesuchte Namen im Telefonbuch unter dem Vornamen eingeordnet ist geben Sie die Anfangsbuchstaben des Vornamens ein.
- Um nach einer Kombination von Vor- und Nachnamen zu suchen, tippen Sie die Anfangsbuchstaben des 1. Namensteil, gefolgt von einem Leerzeichen und dem Anfangsbuchstaben des 2. Namensteil ein (z.B. "Pi Ro" für "Pilar Rodriguez")

Die Auswahlliste präsentiert Ihnen nun alle Namen, die mit Ihrer Eingabe übereinstimmen.

Klicken Sie auf den gesuchten Namen. Der Name wird in das Eingabefeld übernommen und die Auswahlliste wird geschlossen.



Halten Sie das Media-Gerät an Ihr Ohr und klicken Sie auf die **Gesprächstaste**.



Der Teilnehmer wird gerufen.

Hinweis: *Sie können auch nach dem 2. Teil eines Namens suchen: Geben Sie hierzu in das leere Eingabefeld ein Leerzeichen gefolgt vom Anfangsbuchstaben des 2. Namenteiles ein.*

Hinweis: *Im Telefonbuch können einem Namen mehrere Telefonnummern hinterlegt sein. Office 1600/1600IP wählt diejenige Nummer, welche im Kontakteintrag angewählt wurde (siehe* "Telefonnummern, E-Mail und URL erfassen", Seite 73*).*

Wählen aus dem Telefonbuch (Kontakte)

Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.



Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Kontakte**. Die Kontaktansicht wird geöffnet.

Wählen Sie das gewünschte Telefonbuch: Das Telefonbuch **Öffentlich** im zweiten Register enthält alle internen Teilnehmer und Kurzwahlen Ihrer Firma. Das Telefonbuch **Privat** im dritten Register enthält Ihre privaten Kontakte. Das Telefonbuch **Alle** im ersten Register enthält die Kontakte der zwei andern Telefonbücher.
Wenn Ihr Office 1600/1600IP mit einem MS Exchange Server gekoppelt ist, stehen Ihnen auch die dort erfassten Kontakte zur Verfügung (siehe "Kontakte pflegen", Seite 70).

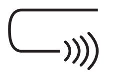


Klicken Sie auf die Taste mit dem Anfangsbuchstaben des gewünschten Namens oder schreiben Sie denn Namen in das Eingabefeld der Symbolleiste.

Klicken Sie auf den gewünschten Kontakt oder ziehen Sie den Kontakt mit der Maus in das Eingabefeld der Hauptansicht (Doppelklick öffnet die Details zum Kontakt).



Halten Sie das Media-Gerät an Ihr Ohr und klicken Sie in der Symbolleiste auf die **Gesprächstaste**.

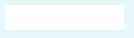


Der Teilnehmer wird gerufen.

Hinweis: *Ein privater Kontakt kann nach dem Vor- oder Nachnamen eingeordnet sein. Dies kann beim Erfassen des Kontaktes festgelegt werden.*

Wählen aus einem externen Telefonbuch

Sie können direkt aus Ihrem Office 1600/1600IP ein Telefonbuch im Internet öffnen. Die URL-Adresse dieses Telefonbuches ist in den Einstellungen eingetragen (siehe "Allgemeine Einstellungen vornehmen", Seite 15).



Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.



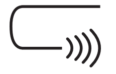
Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Kontakte**. Die Kontaktansicht wird geöffnet.



Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Suchen Web.** Das Internet-Telefonbuch wird in einer Browser-Applikation geöffnet.
Kopieren Sie die gefundene Rufnummer und setzen Sie diese im Eingabefeld Ihres Office 1600/1600IP ein.
Editieren Sie bei Bedarf die Rufnummer so, dass sie entweder dem internationalen Format entspricht (+4112345678) oder dass sie mit dem Amtszugangspräfix beginnt (0012345678).
Entfernen Sie alle zusätzlichen Zeichen wie Schrägstriche, Sterne, Klammern, etc (Bindestriche und Leerschläge sind erlaubt).



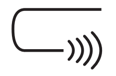
Halten Sie das Media-Gerät an Ihr Ohr und klicken Sie in der Symbolleiste auf die **Gesprächstaste**.



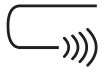
Der Teilnehmer wird gerufen.

Wählen mit einer Nummertaste

Wenn Sie Ihre wichtigsten Rufnummern auf Nummertasten abgelegt haben (siehe "Nummertasten nutzen", Seite 49), können Sie diese mit einem einfachen Mausklick wählen:

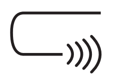
	Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.
	Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Gruppen**. Die Gruppenansicht wird geöffnet
	Klicken Sie auf das Gruppenregister das die gewünschte Nummertaste enthält.
	Doppelklicken Sie auf die gewünschte Nummertaste
	Der Teilnehmer wird gerufen.

Wählen aus dem Journal

	Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.
	Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Journal.** Die Journalansicht wird geöffnet
	Wählen Sie den Eintrag mit dem gewünschten Gesprächspartner.
	Halten Sie das Media-Gerät an Ihr Ohr und klicken Sie in der Symbolleiste auf die **Gesprächstaste**.
	Der Teilnehmer wird gerufen.

Hinweis: *Mit Doppelklick auf den Journaleintrag wird der gewünschte Teilnehmer direkt gerufen.*

Einen Teilnehmer erneut anrufen

	Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.
	Klicken Sie auf die **Wahlwiederholungstaste** und wählen Sie aus der sich öffnenden Auswahlliste den gewünschten Teilnehmer. Die Rufnummer wird in das Eingabefeld übernommen. Bei Bedarf können Sie diese nun noch editieren.
	Halten Sie das Media-Gerät an Ihr Ohr und klicken Sie auf die **Gesprächstaste**.
	Der Teilnehmer wird gerufen.

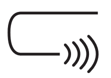
Hinweis: *In der Wahlwiederholungsliste werden die Teilnehmer aufgelistet, welche im Journal eingetragen sind. Wird ein Journaleintrag gelöscht, ist der zugehörige Teilnehmer auch in der Wahlwiederholungsliste nicht mehr verfügbar.*

Unbeantwortete Anrufe beantworten

Sie kommen an Ihren Arbeitsplatz und möchten die Anrufe während Ihrer Abwesenheit beantworten. Unbeantwortete Anrufe werden im Journal protokolliert. Sie erkennen leicht an der Darstellung der Schaltfläche **Journal** in der Hauptansicht, ob es Einträge unbeantworteter Anrufe gibt:

	Schaltfläche Journal	**Unbeantwortete Anrufe und Meldungen**
Journal 4	Der Schaltflächentext ist fett und dahinter steht eine Zahl (z.B. 4)	Es gibt 4 Einträge von ungelesenen und unbeantworteten Anrufen/Meldungen im Journal.
Journal 2	Der Schaltflächentext ist nicht fett und dahinter steht eine Zahl (z.B. 2)	Es gibt 2 bereits gelesene Einträge von unbeantworteten Anrufen/Meldungen im Journal.
Journal	Der Schaltflächentext ist nicht fett und dahinter steht keine Nummer	Es gibt keine Einträge von unbeantworteten Anrufen/Meldungen im Journal.

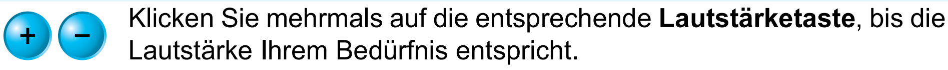
Gehen Sie wie folgt vor, um die unbeantworteten Anrufe zu beantworten:

	Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.
	Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Journal**.
	Wählen Sie den Eintrag eines unbeantworteten Anrufes. Sie erkennen diesen am Symbol und an der fetten Schrift.
	Halten Sie das Media-Gerät an Ihr Ohr und klicken Sie in der Symbolleiste auf die **Gesprächstaste**.
	Der Teilnehmer wird gerufen. Beantwortet der Gesprächspartner Ihren Anruf, wird nach Beenden des Gespräches der Eintrag nicht mehr fett dargestellt und auf der Schaltfläche **Journal** in der Symbolleiste der Hauptansicht wird ein unbeantworteter Anruf weniger gezählt.

Während dem Gespräch

Gesprächslautstärke einstellen (nur Office 1600IP)

Die Stimme Ihres Gesprächspartners ist zu laut oder zu leise. Sie möchten die Lautstärke der Sprachwiedergabe temporär für dieses Gespräch anpassen.

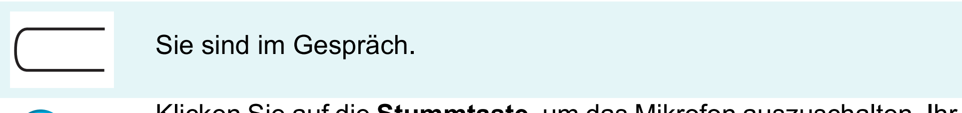


Sie sind im Gespräch.

Klicken Sie mehrmals auf die entsprechende **Lautstärketaste**, bis die Lautstärke Ihrem Bedürfnis entspricht.

Mikrofon ein-/ausschalten (nur Office 1600IP)

Sie möchten, dass Ihr Gesprächsteilnehmer für einen Moment nicht hört, was Sie mit jemand anderem besprechen.



Sie sind im Gespräch.

Klicken Sie auf die **Stummtaste**, um das Mikrofon auszuschalten. Ihr Gesprächspartner kann Sie nicht mehr hören.

Um das Mikrofon wieder einzuschalten, klicken Sie nochmals auf die **Stummtaste**.

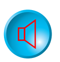
Lauthören (nur Office 1600IP)

Sie möchten Ihren Gesprächspartner über den Lautsprecher Ihres PCs hören.

Sie sind im Gespräch.



Klicken Sie auf die **Lauthörtaste**, um Lauthören einzuschalten.



Klicken Sie erneut auf die Taste, um Lauthören wieder auszuschalten.

Journal kennenlernen

Im Journal werden sowohl alle ankommenden und abgehenden Anrufe, als auch Textmeldungen als Ereignisse eingetragen. Sie können aus einem Eintrag nebst anderen nützliche Informationen herauslesen, welcher Art das Ereignis war, wann es erfolgte, wer daran beteiligt war und wie lange es gedauert hat. Mit einem Doppelklick auf einen Eintrag können Sie kontextabhängig eine Aktion auslösen.

Hinweis: *Office 1600: Die Journaleinträge sind unabhängig von den Anruflisten des gekoppelten Office Endgerätes.*

Journaleinträge verstehen

Anhand des Symbols in der ersten Spalte eines Eintrages können Sie erkennen, um welchen Eintragstyp es sich handelt.

	Bedeutung	**Doppelklick auf Eintrag**
	Anruf erhalten und beantwortet	Gesprächspartner wird angerufen
	Anruf erhalten aber nicht beantwortet	Gesprächspartner wird angerufen
	Abgehender Anruf wurde beantwortet	Gesprächspartner wird angerufen
	Abgehender Anruf wurde nicht beantwortet oder Zielteilnehmer war besetzt	Gesprächspartner wird angerufen
	Anruf erhalten und an Mailbox weitergeleitet	Mailbox wird angerufen
	Textmeldung versandt	Textmeldung wird angezeigt
	Textmeldung empfangen und gelesen	Textmeldung wird angezeigt
	Textmeldung empfangen und noch nicht gelesen	Textmeldung wird angezeigt

Unbeantwortete Anrufe sind fett geschrieben.

In der Spalte **Namen** steht der Name des Gesprächspartners, sofern dieser bekannt ist.

In der Spalte **Nummer** steht die Rufnummer oder die E-Mail-Adresse, wenn es sich um eine als E-Mail gesandte Textmeldung handelt.

In der Spalte **Datum/Zeit** steht das Datum und die Zeit, wann das Ereignis stattgefunden hat.

In der Spalte **Dauer** steht wie lange ein Anruf gedauert hat. Bei Einträgen zu unbeantworteten Anrufen und zu Textmeldungen ist dieses Feld leer

In der Spalte **Umgeleitet von** steht, ob ein ankommender Anruf über eine Umleitung zu Ihnen gelangt ist und von welchem Teilnehmer der Anruf umgeleitet wurde.

Journaleinträge sortieren

Sie können die Journaleinträge nach einer Spalte Ihrer Wahl sortieren.



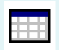
Die Journalansicht ist geöffnet.

Klicken Sie auf einen Spaltenkopf, um die Einträge nach dieser Spalte zu sortieren.

Klicken Sie ein weiteres Mal auf den Spaltenkopf, um die Richtung der Sortierung zu ändern.

Journaleintrag als privater Kontakt speichern

Sie können eine Rufnummer in einem Journaleintrag als privater Kontakt speichern.

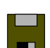


Die Journalansicht ist geöffnet.

Wählen Sie den Eintrag, den Sie speichern möchten



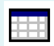
Klicken Sie auf **In Kontakte speichern** und bearbeiten Sie die Eingabefelder.



Um die Daten zu speichern und zur Hauptansicht zurückzugelangen, klicken Sie auf **Speichern und Schliessen**.

Journaleinträge erhalten

Die Journaleinträge werden regelmässig vom System gelöscht. Möchten Sie, dass ein Eintrag nicht gelöscht wird, müssen Sie diesen speziell markieren.



Die Journalansicht ist geöffnet.

Wählen Sie einen Eintrag der nicht gelöscht werden soll.



Klicken Sie in der Spalte **Archiv** auf das Auswahlfeld. Der Eintrag bleibt bei den automatischen Löschvorgängen erhalten.

Journaleinträge manuell löschen

Die Journaleinträge werden regelmässig automatisch gelöscht. Sie können ausgewählte Einträge aber bereits vorher manuell löschen.



Die Journalansicht ist geöffnet.

Wählen Sie den Eintrag, den Sie löschen möchten (Sie können mit der Maus auch mehrere Einträge auswählen, indem Sie während der Auswahl die Shift- oder Ctrl-Taste drücken).



Klicken Sie in der Symbolleiste auf Löschen. Die ausgewählten Einträge werden gelöscht.

Telefonieren wie ein Profi

Als Telefon aus der Office Familie bietet Ihr Office 1600/1600IP bis auf wenige Ausnahmen die ganze Palette der vielfältigen Komfortfunktionen. Dank dem, dass mit dem Office 1600/1600IP die beschränkten Anzeigemöglichkeiten eines herkömmlichen Endgerätes gesprengt werden, lassen sich zudem Merkmale wie Team- oder Funktionstasten übersichtlicher gestalten und besser bedienen.

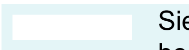
Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie die Komfortfunktionen mit dem Office 1600/1600IP optimal einsetzen.

Hinweis: *Office 1600IP: Beschreibung und Bedienung können abhängig vom eingesetzten Media-Gerät leicht voneinander abweichen. Einige Handapparate unterstützen z.B. das Einleiten und Abschliessen eines Gesprächs durch das Herausnehmen des Handapparates aus der Halterung. Die folgende Beschreibung geht davon aus, dass diese Funktion nicht zur Verfügung steht.*

Themenübersicht

Komfortable Funktionen nutzen

Rückruf anfordern

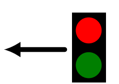


Sie versuchen, einen Teilnehmer anzurufen. Dieser ist jedoch besetzt.

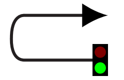
Rückruf



Klicken Sie auf die Foxtaste **Rückruf**.



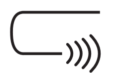
Der Rückruf ist aktiviert.



Sobald der gewünschte Teilnehmer das Gespräch beendet hat, ruft Ihr Office 1600/1600IP.



Halten Sie das Media-Gerät an Ihr Ohr und klicken Sie auf die **Gesprächstaste**.



Teilnehmer wird gerufen.

Hinweis: *Nimmt der gewünschte Teilnehmer das Gespräch nicht entgegen, können Sie einen Rückruf anfordern. Der Teilnehmer erhält dann eine dauernde optische Meldung Ihrer Rückrufaufforderung.*

Rückrufaufforderung beantworten

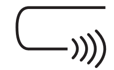
Bitte Rückruf



Ein Teilnehmer bittet Sie um Rückruf.

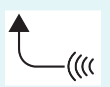


Halten Sie das Media-Gerät an Ihr Ohr und klicken Sie auf die **Gesprächstaste** um den Rückruf zu beantworten.



Teilnehmer wird gerufen.

Anklopfen beantworten oder abweisen



Sie sind im Gespräch. Ein Teilnehmer will Sie dringend sprechen und klopft bei Ihnen an. Ihr Office 1600/1600IP ruft.



Klicken Sie neben der Anzeige des anklopfenden Teilnehmers auf die **Gesprächstaste**.



Das 1. Gespräch wird in Haltung gestellt und Sie sind mit dem anklopfenden Teilnehmer verbunden.

- oder -

Abweisen



Wenn Sie den Anruf des anklopfenden Teilnehmers nicht entgegennehmen möchten, klicken Sie auf die Foxtaste **Abweisen**.

- oder -



Klicken Sie auf die **Gesprächstaste** um das aktive Gespräch zu beenden.



Klicken Sie neben der Anzeige des anklopfenden Teilnehmers auf die **Gesprächstaste** um das Gespräch entgegenzunehmen.

Anklopfen bei einem Teilnehmer

Sie rufen einen Teilnehmer an, dieser ist jedoch besetzt.

Anklopfen

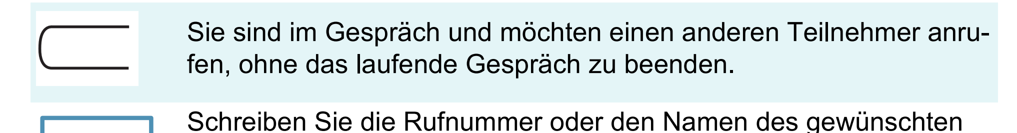


Währenddem Sie den Besetztton hören, klicken Sie auf die Foxtaste **Anklopfen**. Sie hören den Wählton und dem Teilnehmer wird signalisiert, dass Sie mit ihm sprechen möchten.

Wenn der gewünschte Teilnehmer Ihren Anruf abweist oder Anklopfen nicht möglich ist, wird die Verbindung getrennt (Besetztton).

Funktionen im Gespräch nutzen

Rückfrage im Gespräch



Sie sind im Gespräch und möchten einen anderen Teilnehmer anrufen, ohne das laufende Gespräch zu beenden.

Schreiben Sie die Rufnummer oder den Namen des gewünschten Rückfragepartners in das leere Eingabefeld.



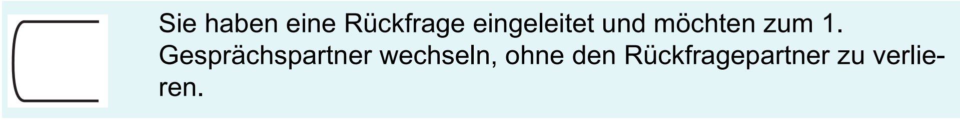
Klicken Sie auf die **Gesprächstaste**.



Das 1. Gespräch wird in Haltung gestellt.

Klicken Sie neben der Anzeige des Rückfragepartners nach erfolgter Rückfrage auf die **Gesprächstaste**. Sie sind wieder mit dem Gesprächspartner verbunden.

Makeln zwischen Rückfragepartner und Gesprächspartner



Sie haben eine Rückfrage eingeleitet und möchten zum 1. Gesprächspartner wechseln, ohne den Rückfragepartner zu verlieren.

Makeln

Klicken Sie während dem Gespräch auf die Foxtaste **Makeln**. Der Rückfragepartner wird in Haltung gestellt.

Makeln

Um wieder zurück zum Rückfragepartner zu gelangen, drücken Sie nochmals die gleiche Foxtaste.

Gesprächspartner mit Voranmeldung weiterverbinden

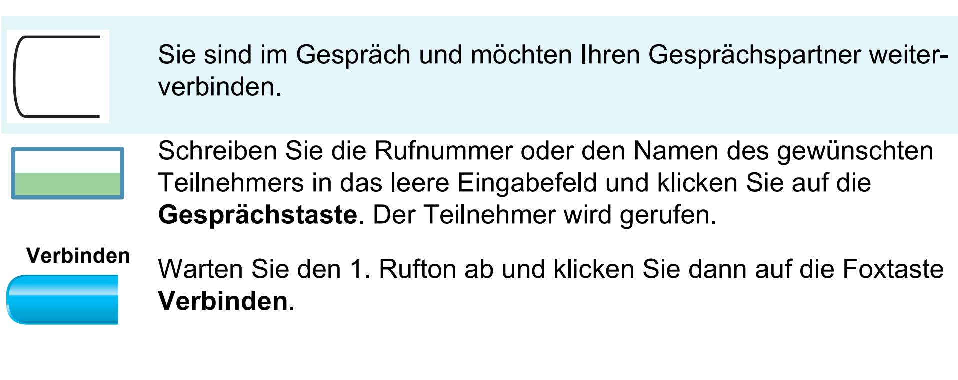
Sie sind im Gespräch und möchten Ihren Gesprächspartner weiterverbinden.

Schreiben Sie die Rufnummer oder den Namen des gewünschten Teilnehmers in das leere Eingabefeld und klicken Sie auf die **Gesprächstaste**. Der Teilnehmer wird gerufen und das laufende Gespräch wird in Haltung gestellt.

Verbinden

Warten Sie, bis der gewünschte Teilnehmer das Gespräch entgegennimmt und kündigen Sie ihm den Anruf an. Klicken Sie dann auf die Foxtaste **Verbinden**.

Gesprächspartner ohne Voranmeldung weiterverbinden



Sie sind im Gespräch und möchten Ihren Gesprächspartner weiterverbinden.

Schreiben Sie die Rufnummer oder den Namen des gewünschten Teilnehmers in das leere Eingabefeld und klicken Sie auf die **Gesprächstaste**. Der Teilnehmer wird gerufen.

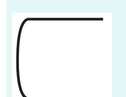
Verbinden

Warten Sie den 1. Rufton ab und klicken Sie dann auf die Foxtaste **Verbinden**.



Hinweis: *Wenn der andere Teilnehmer das Gespräch nicht entgegennimmt, kommt der Anruf wieder zu Ihrem Office 1600/1600IP zurück.*

Gesprächspartner halten



Sie sind im Gespräch und möchten die Verbindung in Haltung stellen, um schnell etwas abzuklären.



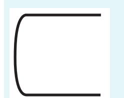


Klicken Sie auf die Foxtaste **Parken**.



Um den geparkten Gesprächspartner zurückzuholen, klicken Sie auf die Foxtaste **Zurückholen**

Konferenzgespräch führen



Sie sind im Gespräch und haben einen Gesprächspartner in Haltestellung. Diesen möchten Sie nun zum laufenden Gespräch zuschalten.

Konferenz



Klicken Sie auf die Foxtaste **Konferenz**.



Um die Konferenz zu verlassen, klicken Sie auf eine der **Gesprächstasten**.

Abwesenheit organisieren

Anruf umleiten (Anrufumleitung)

Sie verlassen Ihren Arbeitsplatz. Ihre Anrufe sollen zu einem anderen Teilnehmer umgeleitet werden.



Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.



Schreiben Sie die Rufnummer oder den Namen des gewünschten Teilnehmers in das leere Eingabefeld.



Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Umleiten**.

- oder -

Klicken Sie in der Symbolleiste auf die **Nach-Unten-Taste** neben der Umleittaste. In der sich öffnenden Auswahlliste werden die vorgängig benutzten Umleitungsziele angeboten.

Klicken Sie auf das gewünschte Umleitungsziel.

Anrufumleitung aufheben

Sie sind zurück an Ihrem Arbeitsplatz und möchten die Anrufumleitung zurückneh-men.

Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.



Klicken Sie auf die **Gesprächstaste** neben dem Umleitungsziel.

Auslöser einer Anrufumleitung informieren

Sie erhalten einen Anruf für jemanden, der sein Telefon auf Sie umgeleitet hat und möchten dieser Person eine Notiz hinterlassen. Sie können hierzu dieser Person eine Meldung mit den Gesprächsnotizen schicken.

Sie sind im Gespräch

Meldung

Klicken Sie auf die Foxtaste **Meldung**. Der Meldungseditor wird geöffnet. Als Senderadresse ist der Teilnehmer eingetragen, der die Anrufumleitung auf Sie aktiviert hat.



Erfassen Sie die Gesprächsnotiz und klicken Sie in der Symbolleiste auf **Meldung senden**.

Spezielle Situationen meistern

Wählart DTMF (Tonwahl) aktivieren/deaktivieren

Um von Ihrem Telefon aus andere Geräte zu steuern oder Dienstleistungen abzurufen, wie z.B. die Fernabfrage eines Anrufbeantworters, benötigen Sie die Wählart DTMF.

Sie sind im Gespräch und werden aufgefordert, über die Tastatur Zeichen einzugeben.

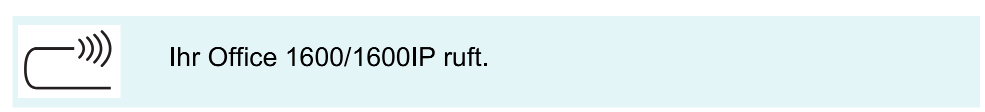
DTMF

Klicken Sie auf die Foxtaste **DTMF** um die Wählart DTMF zu aktivieren.

DTMF

Beim Beenden des Gesprächs wird die DTMF-Wählart automatisch deaktiviert. Möchten Sie diese bereits während dem Gespräch deaktivieren, klicken Sie erneut auf die Foxtaste **DTMF**.

Anruf während der Rufphase weiterleiten



Ihr Office 1600/1600IP ruft.

Weiterleiten

Klicken Sie auf die Foxtaste **Weiterleiten**.

Schreiben Sie die Rufnummer oder den Namen des gewünschten Teilnehmers in das sich öffnende Eingabefeld, und klicken Sie auf **OK**.

Anruf während der Rufphase abweisen

Ihr Office 1600/1600IP ruft.

Abweisen

Wenn Sie den Anruf nicht entgegennehmen möchten, klicken Sie auf die Foxtaste **Abweisen**.

Nummertasten nutzen

Sie möchten viel benutzte Nummern direkt per Mausklick wählen.

Sie können hierzu Nummertasten definieren und Sie einer Gruppe zuordnen.

Hinweis: *Office 1600: Die Nummertasten sind unabhängig von den konfigurierbaren Tasten am gekoppelten Office Endgerät.*

Nummertasten definieren und anordnen

Sie haben die Hauptansicht geöffnet.



Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Gruppe.** Die Gruppenansicht wird geöffnet.

Eröffnen Sie eine Gruppe für Nummertasten:

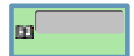
1. Wählen Sie im Menü **Gruppen/Neue Gruppe**. Der Namensdialog wird geöffnet.
2. Tragen Sie den Namen ein (zum Beispiel "Wichtige Nummern") und klicken Sie auf **OK**. Ein neues Gruppenregister wird hinzugefügt.

Hinweis: *Sie können die neuen Nummertasten auch in ein bereits vorhandenes Gruppenregister legen (ausgenommen in ein Arbeitsgruppenregister).*

Hinweis: *Sie können im gleichen Gruppenregister auch verschiedene Tastentypen, wie z.B Nummertasten und Funktionstasten, ablegen.*



Sie haben das neue Gruppenregister geöffnet.

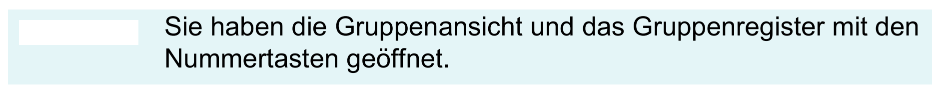


Erstellen Sie die Nummertasten:

1. Wählen Sie im Menü **Taste/Neu**. Der Tastendialog wird geöffnet.
2. Wählen Sie **Nummertaste** und tragen Sie unter **Rufnummer** die gewünschte Rufnummer ein. Wenn die Rufnummer bereits in den Kontakten abgelegt ist, können Sie sie aus der Auswahlliste entnehmen.
3. Tragen Sie im Feld **Beschriftung** den Namen ein unter dem die Nummertaste dargestellt werden soll (optional).
   Wenn Sie das Feld leer lassen und die Rufnummer nicht in den Kontakten abgelegt ist, wird die Rufnummer zur Beschriftung verwendet.
   Wenn Sie das Feld leerlassen und die Rufnummer ist in den Kontakten abgelegt, wird der Name aus dem Kontakt zur Beschriftung verwendet.
4. Klicken Sie auf **OK**. Die Nummertaste wird erstellt.
5. Wiederholen Sie diese Schritte, bis Sie alle Nummertasten erstellt haben.
6. Ordnen Sie die Nummertasten manuell durch Verschieben mit der Maus oder automatisch über das Menü **Gruppen/Tasten anordnen.**

Hinweis: *Sie können die Nummertasten auch mit der Maus aus dem Gruppenregister auf den Desktop ziehen und von dort aus bedienen.*

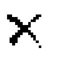
Nummertaste löschen



Sie haben die Gruppenansicht und das Gruppenregister mit den Nummertasten geöffnet.



Klicken Sie auf die Nummertaste, die Sie löschen möchten.



Wählen Sie im Menü **Taste/Löschen**. Die Nummertaste wird gelöscht.

Teamtasten nutzen

Sie und Ihre Teampartner möchten als Team ständig erreichbar sein. Sie möchten sich mit einem einfachen Tastendruck gegenseitig anrufen können.

Sie können hierzu für jeden Teampartner eine Teamtaste definieren und Sie einer Gruppe zuordnen.

Hinweis: *Office 1600: Die Teamtasten sind unabhängig von den Teamtasten am gekoppelten Office Endgerät*

Teamtasten definieren und anordnen

Sie haben die Hauptansicht geöffnet.

Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Gruppe.** Die Gruppenansicht wird geöffnet.

Eröffnen Sie eine Gruppe für das Team A:

1. Wählen Sie im Menü **Gruppen/Neue Gruppe**. Der Namensdialog wird geöffnet.
2. Tragen Sie den Namen ein (zum Beispiel "Team A") und klicken Sie auf **OK**. Ein neues Gruppenregister mit dem Namen "Team A" wird hinzugefügt.

Hinweis: *Sie können die neuen Teamtasten auch in ein bereits vorhandenes Gruppenregister legen (ausgenommen in ein Arbeitsgruppenregister).*

Hinweis: *Sie können im gleichen Gruppenregister auch verschiedene Tastentypen, wie z.B Teamtasten und Funktionstasten, ablegen.*





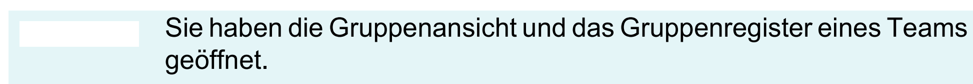

Sie haben das neue Gruppenregister geöffnet.

Erstellen Sie die Teamtasten:

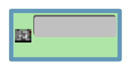
1. Wählen Sie im Menü **Taste/Neu**. Der Tastendialog wird geöffnet
2. Wählen Sie **Teamtaste** und tragen Sie unter **Rufnummer** die Rufnummer oder den Namen Ihres Teampartners ein. Der Teampartner muss ein Teilnehmer am gleichen System sein. Klicken Sie auf **OK**. Die Teamtaste wird erstellt.
3. Wiederholen Sie diese Schritte, bis Sie alle Teamtasten erstellt haben.
4. Ordnen Sie die Teamtasten manuell durch Verschieben mit der Maus oder automatisch über das Menü **Gruppen/Tasten anordnen.**

Hinweis: *Sie können die Teamtasten auch mit der Maus aus dem Gruppenregister auf den Desktop ziehen und von dort aus bedienen.*

Teamtaste löschen



Sie haben die Gruppenansicht und das Gruppenregister eines Teams geöffnet.



Klicken Sie auf die Teamtaste, die Sie löschen möchten.



Wählen Sie im Menü **Taste/Löschen**. Die Teamtaste wird gelöscht.

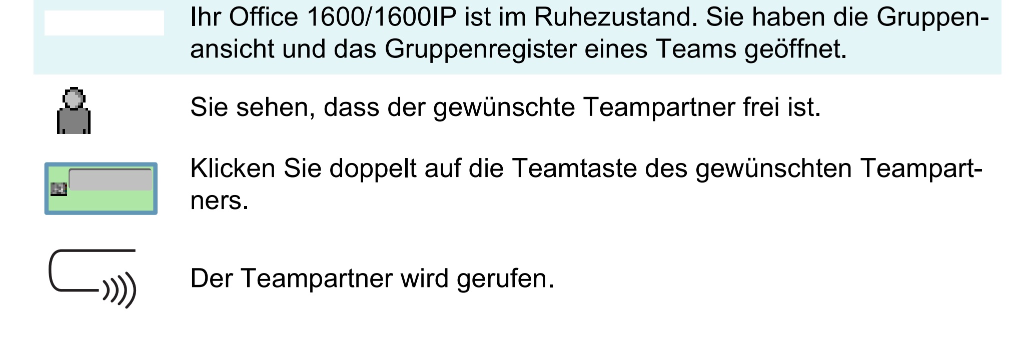
Teamtastenstatus verstehen

Die Teamtaste zeigt Ihnen mit Symbolen den momentanen Status Ihres Teampartners an:

Symbol	Zustand
	Der Teampartner ist frei.
	Beim Teampartner läutet das Telefon.
	Der Teampartner ist am telefonieren.

Ist Schrift und Rahmen einer Teamtaste hellgrau, ist die Taste inaktiv z.B. weil der Teampartner eine Anrufumleitung aktiviert hat.

Teampartner anrufen



	Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand. Sie haben die Gruppenansicht und das Gruppenregister eines Teams geöffnet.
	Sie sehen, dass der gewünschte Teampartner frei ist.
	Klicken Sie doppelt auf die Teamtaste des gewünschten Teampartners.
	Der Teampartner wird gerufen.

Anruf für einen Teampartner übernehmen

Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand. Sie haben die Gruppenansicht und das Gruppenregister eines Teams geöffnet.

Sie sehen, dass bei einem Teampartner das Telefon läutet und möchten diesen Anruf übernehmen.

Klicken Sie doppelt auf die Teamtaste dieses Teampartners.

Die Verbindung wird zu Ihnen aufgebaut.

Funktionstasten nutzen

Sie möchten eine häufig gebrauchte Funktion per Mausklick aufrufen und nicht von Hand eingeben müssen.

Sie können hierzu Funktionstasten erstellen und mit einer Funktion Ihrer Wahl versehen.

Hinweis: *Office 1600: Die Funktionstasten sind unabhängig von den konfigurierbaren Tasten am gekoppelten Office Endgerät.*

Funktionstasten definieren und anordnen

Sie haben die Hauptansicht geöffnet.

Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Gruppe.** Die Gruppenansicht wird geöffnet.

Eröffnen Sie eine Gruppe für Funktionstasten:

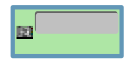
1. Wählen Sie im Menü **Gruppen/Neue Gruppe**. Der Namensdialog wird geöffnet.
2. Tragen Sie den Namen ein (zum Beispiel "Funktionen") und klicken Sie auf **OK**. Ein neues Gruppenregister mit dem Namen "Funktionen" wird hinzugefügt.

Hinweis: *Sie können die neuen Funktionstasten auch in ein bereits vorhandenes Gruppenregister legen (ausgenommen in ein Arbeitsgruppenregister).*

Hinweis: *Sie können im gleichen Gruppenregister auch verschiedene Tastentypen, wie z.B Teamtasten und Funktionstasten, ablegen.*



Sie haben das neue Gruppenregister geöffnet.



Erstellen Sie die Funktionstasten:

1. Wählen Sie im Menü **Taste/Neu**. Der Tastendialog wird geöffnet.
2. Wählen Sie **Funktionstaste**. Eine Auswahlliste mit Funktionen wird geöffnet.
3. Wählen Sie eine Funktion aus der Liste und bestimmen Sie auf der rechten Dialogseite die Parameter der Funktion. Klicken Sie auf **OK**. Die Funktionstaste wird erstellt.
4. Wiederholen Sie diesen Schritt, bis Sie alle Funktionstasten erstellt haben.
5. Ordnen Sie die Funktionstasten manuell durch Verschieben mit der Maus oder automatisch über das Menü **Gruppen/Tasten anordnen.**

Hinweis: *Sie können die Funktionstasten auch mit der Maus aus dem Gruppenregister auf den Desktop ziehen und von dort aus bedienen.*

Funktionen verstehen

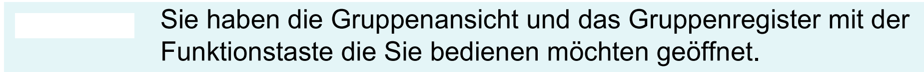
Die zur Verfügung stehenden Funktionen haben folgende Eigenschaften:

Funktion	**Eigenschaft**
CLIR pro Anruf	Wählt die eingetragene Rufnummer und unterdrückt die Anzeige Ihrer Rufnummer beim Angerufenen. Dieser Dienst muss von Ihrem Netzbetreiber unterstützt werden.
Courtesy	Schaltet die Courtesy-Gruppe 1 oder 2 ein- und aus. Courtesy ist der Ansagetext, der eingespielt werden kann wenn jemand anruft.
Fernwartung	Fernwartung einmalig zulassen oder sperren oder Fernwartung immer zulassen oder sperren.

Funktion	Eigenschaft
Mailbox	Mailbox abfragen: Ruft die Mailbox an und gibt automatisch die Mailbox-PIN ein. Wenn Ihre Mailbox die gleiche PIN hat wie Ihr Office 1600/1600IP, aktivieren Sie das Optionsfeld **Office 1600IP PIN benutzen**. Wenn sich die PIN unterscheidet, tragen Sie unter **Mailbox-PIN** die PIN Ihrer Mailbox ein.
MCID	Belästigungsanrufe zurückverfolgen lassen (Malicious Call Identification). Dieser Dienst muss beim Netzbetreiber angefordert werden.
Park	Einen Anruf zentral in Haltung stellen damit er von einem andern internen Teilnehmer übernommen werden kann. Es kann systemweit nur ein Anruf gleichzeitig zentral geparkt werden.
Relais	Eines von drei systeminternen Relais ansteuern. Die Relais können eingesetzt werden um beispielsweise Sonnenstoren, Heizungen oder andere elektrisch steuerbare Einrichtungen zu bedienen. Fragen Sie Ihren Systembetreuer, um zu erfahren, wie bei Ihnen diese Relais eingesetzt werden.
Ruhe vor dem Telefon	Leitet all Ihre Anrufe auf ein in der Systemkonfiguration vordefiniertes Ziel.
Sammelanschluss	Aus bestimmtem oder allen Sammelanschlüssen abmelden und wieder anmelden. Sie müssen in der Systemkonfiguration als Mitglied dieser Sammelanschlüsse eingetragen sein.

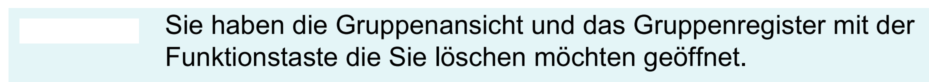
Funktion	Eigenschaft
Schaltgruppe	Mit Schaltgruppen können Sie z.B. Anrufe über das Wochenende auf andere Ziele lenken als während den Arbeitstagen. Jede Schaltgruppe hat drei Schaltmöglichkeiten. Sie brauchen eine Berechtigung, um Schaltgruppen bedienen zu können. Fragen Sie Ihren Systembetreuer, wie bei Ihnen die Schaltgruppen eingesetzt werden und ob Sie berechtigt sind diese zu bedienen.
Umleitung	Aktivieren und deaktivieren einer Umleitung auf ein anderes Anrufziel. Wählen Sie unter **Variante** die Art des Zieles oder der Umleitung aus und tragen Sie unter **Rufnummer** die Rufnummer des Zielteilnehmers ein.
Weiterleiten	Leitet einen anstehenden Anruf während der Rufphase weiter auf das Ziel, das Sie unter **Rufnummer** definiert haben. Die gleichlautende Funktion auf der Foxtaste unterscheidet sich dadurch, dass die Rufnummer des Zielteilnehmers nicht vordefiniert ist. Definieren Sie daher eine Funktionstaste dann, wenn Sie häufig auf denselben Zielteilnehmer weiterschalten.

Funktionstaste bedienen


Sie haben die Gruppenansicht und das Gruppenregister mit der Funktionstaste die Sie bedienen möchten geöffnet.


Klicken Sie doppelt auf die Funktionstaste der Funktion, die Sie auslösen möchten.

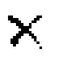
Funktionstaste löschen



Sie haben die Gruppenansicht und das Gruppenregister mit der Funktionstaste die Sie löschen möchten geöffnet.



Klicken Sie auf die Funktionstaste, die Sie löschen möchten.



Wählen Sie im Menü **Taste/Löschen**. Die Funktionstaste wird gelöscht

Funktionscodes anwenden

Funktionen, die nicht über das Menü angeboten werden, können Sie mit Funktionscodes aktivieren. Einen Funktionscode können Sie direkt eingeben oder auf einer Taste speichern. Der DTMF-Modus muss ausgeschaltet sein, um eine Funktion über einen Funktionscode zu aktivieren.

Funktion	Funktionscode
Alle aktiven Funktionen deaktivieren (ausser Sammelanschluss)	*00
Amtszugang mit Gebührenrückruf aktivieren	*32 <TN-Nr.>
Anklopfen	
• aktivieren in Nachwahl	*43
• sich schützen vor	*04
• auf sich erlauben	#04
Anruf oder Gespräch übernehmen (Fast Take)	*88 <TN-Nr.>
Anruf übernehmen	*86 <TN-Nr.>
Anrufe umleiten (AUL)	
• sich schützen vor	*02
• auf sich erlauben	#02
• unbedingte AUL aktivieren	*21 <TN-Nr.>
• unbedingte AUL löschen	#21
• unbedingte AUL auf zuletzt konfig. TN aktivieren	*21#
• unbedingte AUL auf zuletzt konfig. TN löschen	#21
• AUL auf vorkonfig. TN aktivieren	*22
• AUL auf vorkonfig. TN löschen	#22
• AUL wenn besetzt aktivieren	*67 <TN-Nr.>
• AUL wenn besetzt löschen	#67
• AUL wenn besetzt auf zuletzt konfig. TN aktivieren	*67#
• AUL wenn besetzt auf zuletzt konfig. TN löschen	#67
• AUL auf Standardmeldung aktivieren	*24 <Text-Nr.>
• AUL auf Standardmeldung löschen	#24
• AUL auf Pager oder Zentralwecker aktivieren	*28
• AUL auf Pager oder Zentralwecker löschen	#28
Aufschalten	
• aktivieren in Nachwahl	*44








Funktion	Funktionscode
• sich schützen vor	*04
• auf sich erlauben	#04
Durchsage	
• an einen Teilnehmer	*7998 <TN-Nr.>
• an eine Gruppe	*79 <GR-Nr.>
• an Gruppe übernehmen	*89
Follow me	
• aktivieren	*23 <TN-Nr.>
• löschen	#23
Funktion über fremdes Telefon aktivieren / deaktivieren (Fernbedienung)	*06 <TN-Nr.> <Fkt.>
Konferenzgespräch aufbauen	
• vorbestimmt	*70 <Konf.-Nr.>
• variabel	*71 <TN-Nr. 1> * bis <TN-Nr. 5> #
Netzbetreiber manuell wechseln – LCR (Fallback) (nach Fallback wird die zuletzt gewählte externe Rufnummer automatisch gewählt)	*90
Parken	
• Teilnehmer parken in Nachwahl	*76
• sich mit geparktem Teilnehmer verbinden	#76
Personensuchanlage	
• Teilnehmer suchen in Vorwahl	*81 <TN-Nr.>
• Teilnehmer suchen in Nachwahl	*81
• Sucher beantworten	*82 <TN-Nr.>
Privatanruf mit persönlichem Code (PIN)	#46 <TN-Nr.> <PIN>
Relais steuern	
• aktivieren	*74 <Relais-Nr.>
• deaktivieren	#74 <Relais-Nr.>
Rückruf	
• löschen (vom ausführenden Telefon aus)	#37
Rückruf-Message / Message-LED	
• aktivieren	*38 <TN-Nr.>
• löschen (vom empfangenden Telefon aus)	#38 <TN-Nr.>
Rufweiterschaltung (RWS)	

	Funktion	Funktionscode
	• sich schützen vor	*02
	• auf sich erlauben	#02
	• RWS aktivieren	*61 <TN-Nr.>
	• RWS löschen	#61
	• RWS auf zuletzt konfig. TN aktivieren	*61#
	• RWS auf zuletzt konfig. TN löschen	#61
	• RWS auf vorkonfig. TN aktivieren	*62
	• RWS auf vorkonfig. TN löschen	#62
	• RWS auf Pager oder Zentralwecker aktivieren	*68
	• RWS auf Pager oder Zentralwecker löschen	#68
	Ruhe vor dem Telefon (Anrufschutz)	
	• aktivieren	*26
	• deaktivieren	#26
	Sammelanschluss (SAS)	
	• sich bei allen SAS anmelden	*4800
	• sich bei allen SAS abmelden	#4800
	• sich bei bestimmtem SAS anmelden	*48 <SAS-Nr.>
	• sich bei bestimmtem SAS abmelden	#48 <SAS-Nr.>
	Schaltgruppen 01..20 umschalten	
	• Schaltgruppe xx in Position y schalten	*85 <xx> <y>
	(xx = 01..20, y = 1..3)	
	Telefonieren an einem fremden Telefon	
	• geschäftliche Gespräche	#36 <TN-Nr.> <PIN>
	• private Gespräche	#46 <TN-Nr.> <PIN>
	Terminruf	
	• Einzelauftrag aktivieren	*55 <hh mm>
	• Einzelauftrag löschen	#55
	• Dauerauftrag aktivieren	*56 <hh mm>
	• Dauerauftrag löschen	#56
	Textmeldung (Standardtext) mit / ohne Parameter	
	• an einen Teilnehmer senden	*3598 <TN-Nr.> <Text.-Nr.> [Param.] #
	• an eine Gruppe senden	*35 <GR-Nr.> <Text-Nr.> [Param.] #
	• an alle senden	*3599 <Text-Nr.> [Param.] #

	Funktion	Funktionscode
	Tür öffnen	*74 <Nr. der Türfreisprechstelle>
	Unterdrücken der Rufnummer-Anzeige	
	• CLIR pro Anruf	*31 <Ziel-Nr.>
	Voice-Mail-System	
	• aufnehmen Begrüssung (x=1,2,3)	*913 x #
	• kontrollhören Begrüssung (x=1,2,3,7,8)	*#913 x #
	• löschen Begrüssung (x=1,2,3)	#913 x #
	• aktivieren Begrüssung (x=1,2,3)	*933 x
	• deaktivieren Begrüssung (x=1,2,3)	#933 x
	x = 1,2,3 : persönliche Begrüssung 1,2,3 x = 7 : globale Begrüssung x = 8 : globale Überlauf-Begrüssung	
	Zentralwecker	
	• suchen mit Coderuf in Vorwahl	*81 <TN-Nr.>
	• suchen mit Coderuf in Nachwahl	*81
	• Coderuf beantworten	*82
	• Ringsignal beantworten	*83

Textmeldungen benutzen

Das Office 1600/1600IP stellt einen komfortablen Meldungseditor zur Verfügung, mit dem Sie sowohl Textmeldungen an interne Teilnehmer, als auch E-Mails versenden können.

Hier erfahren Sie, wie Sie bequem Textmeldungen schicken, empfangen, weiterleiten und bearbeiten können.

Hinweis: *Office 1600: Die Bearbeitung der Textmeldungen erfolgt unabhängig von den Textmeldungen am gekoppelten Office Endgerät.*

Themenübersicht

Textmeldungen verschicken

Textmeldungen an Teilnehmer senden

Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.

Meldung



Klicken Sie auf die Foxtaste **Meldung**. Der Meldungseditor wird geöffnet.

Sie haben verschiedene Möglichkeiten den Empfänger einzutragen:

- Schreiben Sie die Rufnummer in das leere Eingabefeld (siehe "Wählen mit Rufnummer", Seite 27).
- Schreiben Sie den Namen in das leere Eingabefeld (siehe "Wählen nach Name", Seite 28).
- Wählen Sie den Empfänger aus dem Telefonbuch (siehe "Wählen aus dem Telefonbuch (Kontakte)", Seite 29).
- Wählen Sie den Empfänger über eine Nummerntaste (siehe "Wählen mit einer Nummertaste", Seite 31)
- Wählen Sie den Empfänger aus dem Journal (siehe "Wählen aus dem Journal", Seite 31).



Erfassen Sie Ihre Nachricht und klicken Sie in der Symbolleiste auf **Meldung senden**.

Hinweis: *Die Länge einer Textmeldung an einen Teilnehmer mit einem Office Systemendgerät mit Anzeige ist beschränkt auf maximal 160 Zeichen.*

Textmeldungen als E-Mail senden



Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.

Meldung

Klicken Sie auf die Foxtaste **Meldung**.

Sie haben verschiedene Möglichkeiten den Empfänger einzutragen: Schreiben Sie die E-Mail-Adresse direkt in das leere Eingabefeld, oder wenn die Angaben zum Empfänger in den Kontakten gespeichert ist:

- Schreiben Sie den Namen in das leere Eingabefeld (siehe "Wählen nach Name", Seite 28).
- Wählen Sie den Empfänger aus dem Telefonbuch (siehe "Wählen aus dem Telefonbuch (Kontakte)", Seite 29).



Erfassen Sie Ihre Nachricht und klicken Sie in der Symbolleiste auf **Meldung senden**.

Hinweis: *Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn Ihr Office 1600/1600IP Ihre persönliche E-Mail-Adresse kennt (siehe* "Eigene E-Mail-Adresse eintragen", Seite 16*).*

Textmeldungen empfangen

Textmeldungen empfangen

Ein interner Teilnehmer hat Ihnen eine Textmeldung gesendet.

Je nach Grundeinstellung wird Ihr Meldungsfenster geöffnet und evtl. der Eingang einer Meldung auch akustisch signalisiert (siehe "Verhalten der Ansichten bestimmen", Seite 15).

Öffnen Sie das Journal

Klicken Sie auf den fett geschriebenen Eintrag der eingegangenen Meldung. Die Meldung wird geöffnet.

Textmeldungen beantworten

Ein Teilnehmer hat Ihnen eine Textmeldung gesendet. Sie möchten diese Meldung beantworten.

Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Meldung beantworten**. Der Empfänger wird automatisch in das Eingabefeld geschrieben.

Erfassen Sie Ihre Antwort und klicken Sie auf **Meldung senden**.

Textmeldungen weiterleiten

Ein Teilnehmer hat Ihnen eine Textmeldung gesendet. Sie möchten diese Meldung an einen Kollegen weiterleiten.

Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Meldung weiterleiten**.

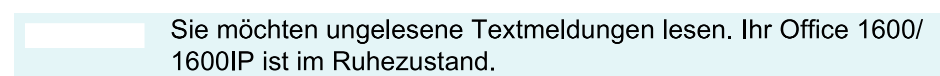
Schreiben Sie die Rufnummer oder den Namen des gewünschten Teilnehmers in das leere Eingabefeld.

Erfassen Sie Ihre Nachricht und klicken Sie in der Symbolleiste auf **Meldung senden**.

Hinweis: *Textmeldungen können auch als E-Mail weitergeleitet werden. Schreiben Sie dazu anstelle der Rufnummer oder des Namens des gewünschten Teilnehmers die E-Mail-Adresse des Empfängers in das leere Eingabefeld. Voraussetzung: Office 1600/1600IP kennt Ihre persönliche E-Mail-Adresse (siehe* "Eigene E-Mail-Adresse eintragen", Seite 16*)*

Ungelesene Textmeldungen lesen

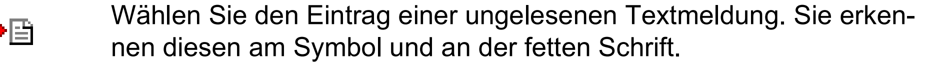
In der Symbolliste der Hauptansicht sehen Sie auf der Schaltfläche **Journal**, wie viele Anrufe in Ihrer Abwesenheit unbeantwortet blieben oder/und wieviele Textmeldungen Sie noch nicht gelesen haben.



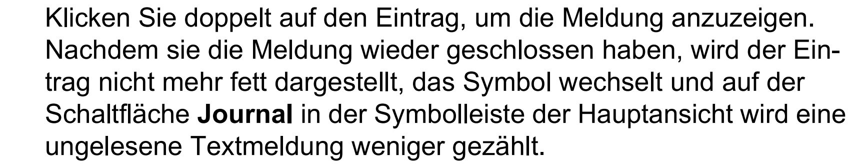
Sie möchten ungelesene Textmeldungen lesen. Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.



Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Journal**.



Wählen Sie den Eintrag einer ungelesenen Textmeldung. Sie erkennen diesen am Symbol und an der fetten Schrift.



Klicken Sie doppelt auf den Eintrag, um die Meldung anzuzeigen. Nachdem sie die Meldung wieder geschlossen haben, wird der Eintrag nicht mehr fett dargestellt, das Symbol wechselt und auf der Schaltfläche **Journal** in der Symbolleiste der Hauptansicht wird eine ungelesene Textmeldung weniger gezählt.

Kontakte pflegen

Mit dem Office 1600/1600IP stehen Ihnen 3 Telefonbücher zur Verfügung. Jedes Telefonbuch ist unter **Kontakte** über ein eigenes Register zugänglich. Das Telefonbuch **Alle** im ersten Register enthält alle Kontakte der anderen 2 Telefonbücher. Das Telefonbuch **Öffentlich** im zweiten Register enthält alle internen Teilnehmer. Diese beiden Telefonbücher werden Ihnen vom System zur Verfügung gestellt und können durch Sie nicht editiert werden. Das Telefonbuch **Privat** im dritten Register enthält nach der Neuinstallation des Office 1600/1600IP keine Kontakte und steht Ihnen zur Erfassung Ihrer persönlichen Kontakte zur Verfügung.

Wenn Sie in Ihrer Firma für die Verwaltung von Kontakten einen MS Exchange Server einsetzen, kann Ihr Systembetreuer Ihr Office 1600/1600IP so einrichten, dass das MS-Exchange-Kontaktverzeichnis über die Ansicht **Kontakte** direkt zugänglich ist. Dies erlaubt Ihnen einerseits Ihr privates Kontaktverzeichnis über das private Telefonbuch Ihres Office 1600/1600IP zu pflegen, anderseits haben Sie über das öffentliche Telefonbuch direkt Zugriff auf die in MS Exchange abgelegten Firmenkontakte.

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie in Ihren Telefonbüchern Kontakte erstellen und pflegen.

Hinweis: *Office 1600: Die Privatkontakte sind unabhängig vom privaten Telefonbuch des gekoppelten Office Endgerätes.*

Themenübersicht

Neuen Kontakt erstellen

Sie können im privaten Telefonbuch beliebig viele Kontakte eröffnen und pflegen.

Privaten Kontakt erstellen

Sie haben die Hauptansicht geöffnet und möchten einen Teilnehmer in Ihr privates Telefonbuch aufnehmen.

Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Kontakte**. Die Kontaktansicht wird geöffnet.Öffnen Sie das Telefonbuch **Privat.**

Klicken Sie anschliessend auf **Neu**. Der Dialog zur Erfassung und Pflege des Kontaktes wird geöffnet.

Persönliche Angaben erfassen

Der Dialog zur Erfassung und Pflege des Kontaktes ist geöffnet.

Erfassen Sie den Namen:

1. Klicken Sie auf **Namen.**
2. Tragen Sie Vor- und Nachname in die Eingabefelder des Namen-dialoges ein.
3. Klicken Sie auf **OK**, um den Dialog zu schliessen und den Namen zu übernehmen.

Bearbeiten Sie die Felder **Position** und **Firma**

Wählen Sie unter **Anzeigen nach**, ob der Name nach dem Vor- oder Nachname eingeordnet werden soll.

Hinweis: *Namen und Vornamen dürfen nicht mit einem Umlaut beginnen.*

Adresse erfassen

Der Dialog zur Erfassung und Pflege des Kontaktes ist geöffnet.

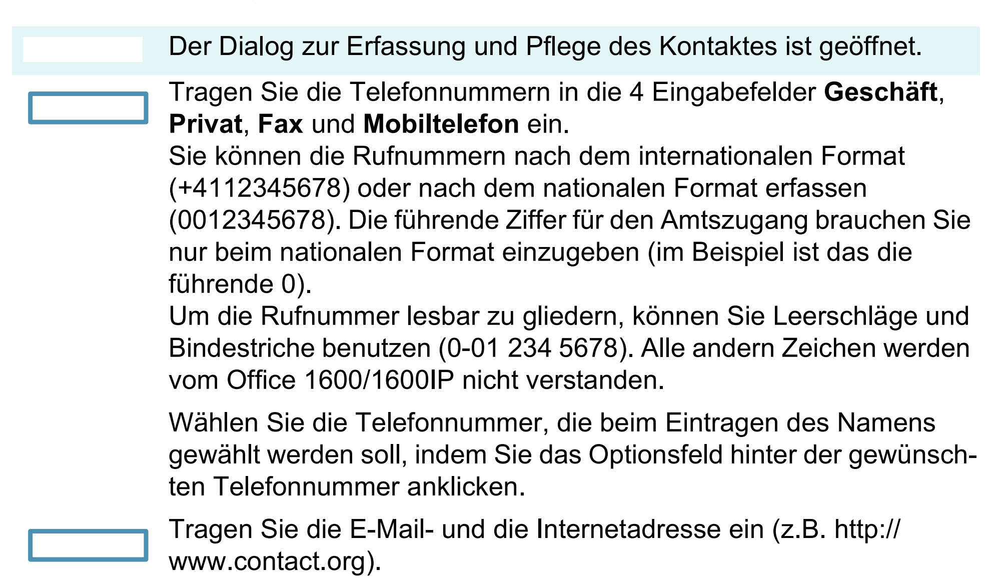
Tragen Sie die Geschäftsadresse ein:

1. Wählen Sie **Geschäft** im Auswahlfeld unterhalb der Schaltfläche **Adresse**.
2. Klicken Sie auf **Adresse.**
3. Tragen Sie die Geschäftsadresse in die Eingabefelder des Adressdialoges ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um den Dialog zu schliessen und die Adresse zu übernehmen.

Tragen Sie die Privatadresse ein:

1. Wählen Sie **Privat** im Auswahlfeld unterhalb der Schaltfläche **Adresse**.
2. Klicken Sie auf **Adresse.**
3. Tragen Sie die Privatadresse in die Eingabefelder des Adressdialoges ein.
4. Klicken Sie auf **OK**, um den Dialog zu schliessen und die Adresse zu übernehmen.

Telefonnummern, E-Mail und URL erfassen



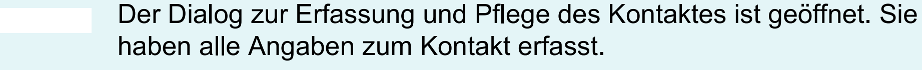
Der Dialog zur Erfassung und Pflege des Kontaktes ist geöffnet.

Tragen Sie die Telefonnummern in die 4 Eingabefelder **Geschäft**, **Privat**, **Fax** und **Mobiltelefon** ein.
Sie können die Rufnummern nach dem internationalen Format (+4112345678) oder nach dem nationalen Format erfassen (0012345678). Die führende Ziffer für den Amtszugang brauchen Sie nur beim nationalen Format einzugeben (im Beispiel ist das die führende 0).
Um die Rufnummer lesbar zu gliedern, können Sie Leerschläge und Bindestriche benutzen (0-01 234 5678). Alle andern Zeichen werden vom Office 1600/1600IP nicht verstanden.

Wählen Sie die Telefonnummer, die beim Eintragen des Namens gewählt werden soll, indem Sie das Optionsfeld hinter der gewünschten Telefonnummer anklicken.

Tragen Sie die E-Mail- und die Internetadresse ein (z.B. http://www.contact.org).

Privaten Kontakt speichern



Der Dialog zur Erfassung und Pflege des Kontaktes ist geöffnet. Sie haben alle Angaben zum Kontakt erfasst.



Um die Daten zu speichern und zur Hauptansicht zurückzugelangen klicken Sie auf **Speichern und Schliessen**.

Ihr neuer Kontakt erscheint nun in den Telefonbüchern **Alle** und **Privat**.
Wenn Ihr Office 1600/1600IP mit einem MS Exchange Server verbunden ist, wird der Kontakt automatisch auch dort abgelegt (zeitlich verzögert).

Kontakt bearbeiten

Privaten Kontakt bearbeiten

Sie haben die Hauptansicht geöffnet und möchten einen Eintrag in Ihrem privaten Telefonbuch bearbeiten.

Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Kontakte.** Die Kontaktansicht wird geöffnet.Öffnen Sie das Telefonbuch **Privat.**

Klicken Sie auf die Taste mit dem Anfangsbuchstaben des gewünschten Namens oder schreiben Sie denn Namen in das Eingabefeld der Symbolleiste.

Klicken Sie doppelt auf den gewünschten Kontakt oder wählen Sie **Eintrag editieren**. Der Dialog zur Erfassung und Pflege des Kontaktes wird geöffnet.

Passen Sie die Einträge an. Detaillierte Angaben zu den Eingabefeldern finden Sie unter "Neuen Kontakt erstellen", Seite 71.

Um die Daten zu speichern und zur Hauptansicht zurückzugelangen, klicken Sie auf **Speichern und Schliessen**.

Privaten Kontakt löschen

Sie haben die Kontaktansicht geöffnet und möchten einen Eintrag aus Ihrem privaten Telefonbuch löschen.

Klicken Sie auf die Taste mit dem Anfangsbuchstaben des gewünschten Namens oder schreiben Sie denn Namen in das Eingabefeld der Symbolleiste.

Markieren Sie den Eintrag, den Sie löschen möchten und klicken Sie auf **Eintrag löschen**.

Externes Telefonbuch

Wählen aus einem externen Telefonbuch

Sie können direkt aus Ihrem Office 1600/1600IP ein Telefonbuch im Intranet öffnen. Die URL-Adresse dieses Telefonbuches ist in den Einstellungen eingetragen (siehe "Allgemeine Einstellungen vornehmen", Seite 15).

Bitte Lesen Sie unter "Wählen aus einem externen Telefonbuch", Seite 30, um zu erfahren wie Sie aus dem externen Telefonbuch wählen können.

In der Gruppe telefonieren

Wenn sich mehrere Personen telefonisch um die Anliegen von Kunden kümmern, liegt es auf der Hand, sich in Arbeitsgruppen zu organisieren. Unabhängig davon, ob Sie in einem Reservierungszentrum, einer Help Desk, für eine Infoline oder in einem Kundenservice-Center arbeiten, mit dem Office 1600/1600IP steht Ihnen ein komfortables Gruppenwerkzeug zur Verfügung.

Nebst gängigen Gruppenfunktionen wie Pause, Nachbearbeitungszeit und Gruppenübersicht (Besetztanzeige), stellt das Office 1600/1600IP den Arbeitsgruppenmitgliedern auch eine gemeinsame Plattform für Gesprächsnotizen zur Verfügung.

Mit den Rechten des Gruppenadministrators können Sie die Mitglieder von Arbeitsgruppen bestimmen und andere gruppenspezifische Änderungen vornehmen.

Hinweis: *Für den Systemadministrator:*
Die Gruppenfunktionen decken zusammen mit der entsprechenden Systemkonfiguration auch die Funktionalität eines Reihenapparates weitgehend ab.

Hinweis: *Die Gruppenfunktionen sind in der Standard-Lizenz des Office 1600/1600IP nicht enthalten.*

Themenübersicht






Mitglied in einer Arbeitsgruppe

Ihr Gruppenadministrator konfiguriert, welche Teilnehmer zu einer Arbeitsgruppe gehören. Ein Teilnehmer kann Mitglied von mehreren Arbeitsgruppen sein.

In einer Arbeitsgruppe anmelden

Sie sind Mitglied einer oder mehrerer Arbeitsgruppen und möchten sich anmelden (nur angemeldete Mitglieder erhalten die Anrufe der jeweiligen Arbeitsgruppe).

Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.

Klicken Sie im Menü **Arbeitsgruppe** auf **Anmelden**.
Sie werden in allen Arbeitsgruppen angemeldet, in denen Sie als Mitglied eingetragen sind.

Sie können in der Hauptansicht auf der Anzeige des eigenen Namens sehen, in welchen Arbeitsgruppen Sie angemeldet sind. Klicken Sie hierzu auf die Pfeiltaste links in der Anzeige.

Hinweis: *Auch der Gruppenadministrator kann Sie von seinem Office 1600/1600IP aus anmelden.*

Gruppenübersicht (Besetztanzeige) öffnen

In der Gruppenübersicht sind alle Mitglieder einer Arbeitsgruppe aufgeführt. Sie sehen auch, ob ein Mitglied aktiv oder im Gespräch ist oder ob bei ihm ein Anruf signalisiert wird.

Sie sind in Ihren Arbeitsgruppen angemeldet. Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.



Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Gruppen**.
Die Gruppenansicht wird geöffnet mit je einem zusätzlichen Register pro Arbeitsgruppe (Arbeitsgruppenregister).

Öffnen Sie ein Arbeitsgruppenregister.
Im Arbeitsgruppenregister sind alle Mitglieder einer Gruppe mit einer Mitgliedertaste abgebildet. Wenn ein Mitglied nicht angemeldet ist oder gerade Pause macht, ist seine Anzeige hellgrau und nicht aktiv. Sie sehen am Symbol einer aktiven Mitgliedertaste auch, ob ein Mitglied frei oder am telefonieren ist, wer der Gesprächspartner ist oder ob bei ihm gerade ein Anruf signalisiert wird.

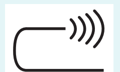
Rufverteilung verstehen

Ein Anruf wird bei einem Mitglied der Arbeitsgruppe angeboten. Nimmt es diesen nicht innerhalb einer definierten Zeitspanne entgegen, wird der Anruf beim nächsten Mitglied signalisiert. Wird der Anruf auch vom letzten Mitglied nicht entgegengenommen, beginnt es wieder beim ersten Mitglied zu rufen.

Ihr Gruppenadministrator kann einstellen, ob der nächste Anruf zuerst wieder beim gleichen Mitglied signalisiert wird, oder ob dieser zuerst beim nächsten Mitglied in der Reihe signalisiert wird, um so eine gleichmässigere Rufverteilung zu erreichen.

Anrufe entgegennehmen

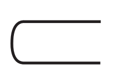
In einer Ihrer Arbeitsgruppe liegt ein Anruf an. Der Anruf wurde eventuell bereits bei einigen Ihren Gruppenkollegen angeboten, doch die waren besetzt. Nun wird der Anruf bei Ihnen angeboten.



Ihr Office 1600/1600IP ruft.
Sie sehen auf der Hauptansicht anstelle des eigenen Namens den Namen der Arbeitsgruppe.



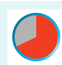
Halten Sie das Media-Gerät an Ihr Ohr und klicken Sie auf die **Gesprächstaste**.



Die Verbindung ist aufgebaut. Der Anrufer sieht auf seiner Anzeige die Rufnummer oder den Namen der Arbeitsgruppe
Sie können jetzt oder nach dem Auflegen eine Gesprächsnotiz zu diesem Anruf erfassen (siehe "Telefongespräche erfassen", Seite 82).

Nachbearbeitungszeit manuell beenden

Nach jedem Anruf wird Ihnen eine Nachbearbeitungszeit eingeräumt, in welcher die Anrufe an die Arbeitsgruppe bei Ihnen nicht signalisiert werden. Die Nachbearbeitungszeit beginnt nach einem beendeten Telefongespräch automatisch abzulaufen, und dient dazu das beendete Telefongespräch zu bearbeiten, bevor Sie den nächsten Anruf entgegennehmen.



Sie haben ein Telefongespräch beendet. Die Nachbearbeitungszeit beginnt automatisch zu laufen.



Klicken Sie auf die **Weitertaste** um die Nachbearbeitungszeit manuell zu beenden.

Sie sind sofort wieder bereit, ankommende Gespräche zu beantworten.

Pause aktivieren / deaktivieren

Sie können sich temporär vor Anrufen auf Ihre Arbeitsgruppe schützen.

Sie sind in Ihren Arbeitsgruppen angemeldet. Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.



Klicken Sie auf die **Pausentaste**, um die Pause zu aktivieren.

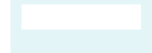


Um die Pause zu deaktivieren, klicken Sie wieder auf die **Pausentaste**. Ihr Office 1600/1600IP ist wieder bereit, ankommende Anrufe entgegenzunehmen.

Hinweis: *Nur Sie können die Pause an Ihrem Office 1600/1600IP aktivieren und deaktivieren.*

Aus einer Arbeitsgruppe wählen

Sie möchten im Namen der Arbeitsgruppe jemanden anrufen.



Sie sind in Ihren Arbeitsgruppen angemeldet. Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.



Kontrollieren Sie, ob in der Anzeige der Name der gewünschten Arbeitsgruppe steht. Ist dies nicht der Fall, wählen Sie den richtigen Namen, indem Sie mit dem Pfeil links in der Anzeige die Auswahlliste öffnen und dort den richtigen Namen auswählen.



Wählen Sie die Rufnummer und klicken Sie auf die **Gesprächstaste**.



Der Teilnehmer wird gerufen.
Wenn es sich um einen externen Teilnehmer handelt, sieht der Angerufene die Rufnummer oder der Name der Arbeitsgruppe.
Wenn es sich um einen internen Teilnehmer handelt, sieht der Angerufene Ihre persönliche, interne Rufnummer oder Ihren Namen.

Aus einer Arbeitsgruppe abmelden

Sie sind in einer oder mehreren Arbeitsgruppen angemeldet und möchten sich abmelden.

Ihr Office 1600/1600IP ist im Ruhezustand.

Klicken Sie im Menü **Arbeitsgruppe** auf **Abmelden**.
Sie werden in allen Arbeitsgruppen abgemeldet, in denen Sie als Mitglied eingetragen sind.
Anrufe auf eine der Arbeitsgruppen werden nicht mehr auf Ihrem Office 1600/1600IP signalisiert.

Hinweis: *Auch der Gruppenadministrator kann Sie von seinem Office 1600/1600IP aus abmelden.*

Telefongespräche erfassen

Sie können zu einem Gespräch eine Gesprächsnotiz zu erfassen. Die Gesprächsnotizen werden in Arbeitstickets gruppiert. So können Sie ein Arbeitsticket zu einem bestimmten Thema eröffnen und die entsprechenden Gesprächsnotizen dort hinzufügen. Die Arbeitstickets werden im Arbeitsgruppenjournal aufgelistet.

Neues Arbeitsticket erstellen

Sie sind im Gespräch und möchten die wichtigsten Mitteilungen in Stichworten schriftlich festhalten.

Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Journal** und wählen Sie die Registerkarte Ihrer Arbeitsgruppe aus.

Klicken Sie auf **Neues Arbeitsticket**.
Der Arbeitsticket-Dialog wird geöffnet. Er besteht aus drei übereinander angeordneten Rahmen.

Tragen Sie im obersten Rahmen den Namen der Kontaktperson und das Thema des Arbeitstickets ein (unter **Betreff**).

Tragen Sie im mittleren Rahmen Ihre Gesprächsnotizen ein.(Im unteren Rahmen werden später die erfassten Gesprächsnotizen angezeigt).

Speichern Sie die eben erfasste Gesprächsnotiz

Hinweis: *Sie können die Gesprächsnotiz auch nach dem Gespräch erstellen.*

Hinweis: *Die gespeicherte Gesprächsnotiz ist für alle Mitglieder der Arbeitsgruppe zugänglich und kann durch alle editiert werden, solange bei einem weiteren Anruf keine neue Gesprächsnotiz in diesem Arbeitsticket eröffnet wird.*

Hinweis: *Ihr Gruppenadministrator kann einstellen, dass immer eine Gesprächsnotiz abgespeichert werden muss. Wenn Sie in diesem Modus während des Gesprächs nicht selber eine Gesprächsnotiz erstellen, wird nach dem Beenden des Gesprächs automatisch eine angelegt und gesichert, unabhängig davon, ob Sie diese editieren oder nicht.*

Auch bei unbeantworteten Anrufen wird in diesem Modus automatisch eine leere Gesprächsnotiz erstellt.

Gesprächsnotiz zu einem bestehenden Arbeitsticket hinzufügen

Sie können bei jedem Anruf entscheiden, ob Sie ein neues Arbeitsticket eröffnen möchten oder ob Sie die neue Gesprächsnotiz einem bestehenden Arbeitsticket hinzufügen möchten.

Sie sind im Gespräch. Unter der Anrufernummer gibt es bereits Arbeitstickets mit Gesprächsnotizen.

Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Journal** und wählen Sie die Registerkarte Ihrer Arbeitsgruppe aus.
Alle Arbeitstickets in der Liste, die eine oder mehrere Gesprächsnotizen mit der gleichen Anrufernummer enthalten, sind jetzt gelb markiert.

Sie haben nun die Möglichkeit entweder eines der markierten Arbeitstickets, ein anderes der aufgelisteten Arbeitstickets oder ein neues Arbeitsticket zu öffnen. Im Folgenden öffnen Sie eines der markierten Arbeitstickets:

Wählen Sie ein gelb markiertes Arbeitsticket in der Liste und klicken Sie auf **Arbeitsticket öffnen**.
Der Arbeitsticket-Dialog und eine neue Gesprächsnotiz (im mittleren Rahmen) werden geöffnet. Im untersten Rahmen sehen Sie die bereits erfassten Gesprächsnotizen.

Tragen Sie jetzt im mittleren Rahmen Ihre Gesprächsnotizen ein.

Speichern Sie die eben erfasste Gesprächsnotiz.

Arbeitsgruppe verwalten

In der Arbeitsgruppenverwaltung können Sie mit der nötigen Berechtigung Mitglieder hinzufügen oder ausschliessen, Rufverteilung und Rufdauer bestimmen, die Nachbearbeitungszeit festlegen, sowie weitere Einstellungen vornehmen.

Arbeitsgruppe einrichten

Sie sind Gruppenadministrator von einer oder mehreren Arbeitsgruppen.

Klicken Sie im Menü **Arbeitsgruppe** auf **Arbeitsgruppen verwalten.** Der Dialog zur Verwaltung der Arbeitsgruppen wird geöffnet.

Klicken Sie auf die Registerkarte der zu verwaltenden Arbeitsgruppe.

Markieren Sie in der Benutzerliste (rechts) die gewünschten Arbeitsgruppen-Mitglieder und klicken Sie auf die **Nach-Links-Taste**.

Über die **Nach-Rechts-Taste** können Sie Mitglieder aus der Arbeitsgruppe ausschliessen

Über die **Nach-Oben-** und **Nach-Unten-Taste** können Sie die Reihenfolge der Mitglieder anpassen

Passen Sie die weiter unten beschriebene Einstellungen den Anforderungen an.

Klicken Sie auf **Übernehmen** um die Einstellungen zu speichern ohne die Ansicht zu verlassen oder auf **OK** um die Einstellungen zu speichern und den Dialog zu schliessen.

Einstellungen der Arbeitsgruppe:

Einstellung	Erläuterung
Name	Hier können Sie den Namen der Arbeitsgruppe ändern
Rufverteilung	Ein Anruf wird generell gemäss der Reihenfolge in der Mitgliederliste signalisiert. Mit **linear** wird immer zuerst das erste Mitglied der Liste gerufen Mit **zyklisch** wird immer zuerst der Reihe nach das nächste Mitglied gerufen.
Rufdauer	Ein Anruf wird bei einem Mitglied während der hier eingetragenen Zeit signalisiert, bevor er an das nächste Mitglied weitergegeben wird.
Nachbearbeitungszeit	Dauer der Nachbearbeitungszeit
Gesprächsnotizen erzwingen	Aktivieren Sie **Gesprächsnotizen erzwingen**, wenn für jeden Anruf automatisch eine Gesprächsnotiz geöffnet und gespeichert werden soll (siehe auch "Neues Arbeitsticket erstellen", Seite 82).

Status überwachen und Mitglieder an-/abmelden

Sie möchten nachschauen, wer bereits in der Arbeitsgruppe angemeldet ist und bei Bedarf selber weitere Mitglieder an- oder abmelden.

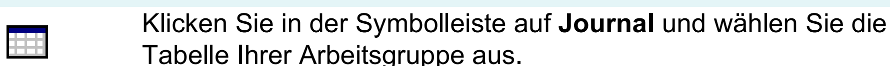
Klicken Sie im Menü **Arbeitsgruppe** auf **Arbeitsgruppen verwalten** und dann auf die Registerkarte der zu verwaltenden Arbeitsgruppe.
Die Mitglieder sind im linken Rahmen aufgelistet.
Steht bei einem Mitglieder unter **Angemeldet** ein Häklein, ist er bereits angemeldet.
Sie können den Mitglieder an dieser Stelle selber ab- oder anmelden.

Klicken Sie auf **Übernehmen** um die Einstellungen zu speichern ohne die Ansicht zu verlassen oder auf **OK** um die Einstellungen zu speichern und den Dialog zu schliessen.

Arbeitsticket löschen

Sie können jedes Arbeitsticket löschen, unabhängig davon, ob Sie persönlich Gesprächsnotizen hinzugefügt haben oder nicht. Arbeitsgruppenmitglieder ohne Gruppenadministratorrechte können keine Arbeitstickets löschen.

Sie möchten ein Arbeitsticket löschen.



Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Journal** und wählen Sie die Tabelle Ihrer Arbeitsgruppe aus.



Wählen Sie den zu löschenden Arbeitsticketeintrag und klicken Sie auf **Eintrag löschen**.

Index



